**ESTUDIOS PREVIOS DE SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA**
**- CENTRO DE CONTACTO DE LA CRC-**

Los presentes estudios previos han sido elaborados de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, y los Artículos 2.2.1.2.1.2.1 al 2.2.1.2.1.2.6. el Decreto 1082 de 2015.

- ✓ **Nombre del proyecto:** Contar con el servicio del Centro de Contacto para la atención a través del canal telefónico, atención personal, chat y redes sociales.

- ✓ **Dependencia Solicitante**: Coordinación de Relacionamiento con Agentes

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, es una Unidad Administrativa Especial, de orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal y con personería jurídica, la cual tiene por objeto promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad a todos sus agentes y grupos de valor a través del canal telefónico, atención personal, chat y redes sociales, lo cual es fundamental para el servicio al ciudadano como objetivo del Estado.

Ahora bien, teniendo en cuenta la Resolución CRC 056 de 2022, por la cual se modifican los grupos internos de trabajo de la CRC, contempla que, al Grupo de Relacionamiento con Agentes, le corresponde, entre otras, las siguientes funciones:

*"(…)*

- *Atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas o conceptos y solicitudes que se presenten a la Comisión, y remitir a las autoridades respectivas aquéllas que no sean de competencia de la Entidad.*

- *Analizar las diferentes solicitudes de homologación de equipos terminales y otros elementos de redes de comunicaciones, cuando así lo exija la regulación vigente, y expedir los certificados de homologación cuando a ello haya lugar.*

- *Gestionar y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de comunicaciones, y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia.*

- *Dar trámite a las solicitudes relacionadas con la autorización o aprobación de Encadenamientos, Alocuciones, Espacios Institucionales, Mensajes Cívicos o Emisiones Especiales, entre otros, en el servicio público de televisión; así como realizar los Planes de Emisión, de acuerdo con los procedimientos que disponga la CRC para estos efectos.*

*(…)"*

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante poder contar con el Centro de Contacto, con el fin de poder atender de forma eficaz y oportuna las solicitudes que recibe la Comisión para contribuir a la generación de confianza en la continua prestación del servicio y al mejoramiento de los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción de sus grupos de valor, respecto de la atención y orientación entregada por la Entidad.

Para lograr este objetivo, la CRC puede considerar implementar las siguientes acciones:

- Asegurar que los canales de comunicación con los ciudadanos y las partes interesadas (como empresas de comunicaciones, proveedores de contenido y aplicaciones, usuarios y televidentes) sean eficaces y accesibles. Esto incluye plataformas en línea, líneas telefónicas de atención al cliente y oficinas físicas.

- Garantizar un servicio de calidad y resolver eficazmente las consultas y problemas de los ciudadanos y las empresas. Esto incluye la capacitación en habilidades de comunicación y conocimientos técnicos relacionados con las telecomunicaciones y los contenidos audiovisuales.

- Mantener una comunicación transparente con el público sobre las decisiones regulatorias, los procedimientos y los resultados alcanzados. Esto fomenta la confianza en la labor de la CRC y muestra un compromiso con la calidad y la equidad en la regulación.

- Utilizar datos y retroalimentación de los grupos de valor para identificar áreas de mejora en el servicio de la CRC. Esto permite ajustar las estrategias de atención al cliente y asegurar que se estén cumpliendo las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Al centrarse en estas áreas clave, la CRC como regulador en telecomunicaciones, postales y contenidos audiovisuales, garantizara un servicio de calidad y de atención al ciudadano y los grupos de valor.

Ahora bien, se considera pertinente tercerizar el servicio del Centro de Contacto (Call Center) con el fin de garantizar la atención eficaz y oportuna a los grupos de valor de la Entidad, toda vez que la CRC no cuenta con el personal de planta suficiente para atender y cubrir la demanda que se requiere para el acompañamiento eficiente a las solicitudes de los ciudadanos.

En concordancia con lo anterior, es preciso indicar que, en años anteriores se realizó la contratación del servicio del centro de contacto a través del Acuerdo Marco de Precios. Sin embargo, actualmente dicho Acuerdo Marco no está vigente.

Así las cosas, durante los meses de septiembre a diciembre del 2017, se atendió un total de 13.814 llamadas con un nivel de servicio acumulado de 99,99% y un nivel de atención de 92,12%.

De la misma manera, en el año 2018, entre los meses de febrero a diciembre de 2018, se atendió un total de 22.450 llamadas con un nivel acumulado de servicio de 99,03% y de atención de 99,09%, además de un total de 2.720 atenciones personalizadas en las instalaciones de la CRC. Se ampliaron

otros servicios de atención como el chat a través del Asistente Virtual, mediante el cual se dio respuesta a un total de 5.352 sesiones entre los meses de marzo a diciembre, esto para un total de 30.522 atenciones en los 3 canales. Por último, a través de nuestros canales de redes sociales (Facebook y Twitter) se lograron un total 4.750 orientaciones.

De enero a noviembre del 2019, se atendió un total de 17.718 llamadas con un nivel acumulado de servicio de 95%. En cuanto a la atención personalizada, hubo un total de 2.280 personas que se acercaron a la CRC y 280 a la Ruta del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio en la ciudad de Bogotá. Frente al canal de chat a través del Asistente Virtual, se atendieron un total de 1.259 sesiones, esto para un total de 21.537 atenciones en estos tres canales de atención. Por último, a través de nuestros canales de redes sociales (Facebook y Twitter), se lograron un total 4.759 orientaciones.

Para el periodo de diciembre de 2019 a diciembre de 2020, se atendieron un total de 17.293 llamadas con un nivel acumulado de servicio del 99,6%. En cuanto a la atención personalizada, se acercaron 963 usuarios a las instalaciones de la CRC. Frente al canal de chat, a través del Asistente Virtual, se atendieron 2.177 sesiones, esto para un total de 20.473 atenciones en estos tres canales. Por último, a través de los canales de redes sociales (Facebook y Twitter) se brindaron 7.005 orientaciones.

Así mismo, para el periodo enero a diciembre de 2021, se atendió un total de 15.403 llamadas con un nivel acumulado de servicio del 99,1%. En cuanto a la atención personal, se acercaron 855 usuarios a las instalaciones de la CRC. Frente al canal de chat del Asistente Virtual, se atendieron 1.441 sesiones. De acuerdo con lo anterior, se realizaron 17.699 atenciones en estos tres canales de atención y finalmente, se brindaron 3.137 orientaciones a través de los canales de redes sociales (Facebook y Twitter).

Adicionalmente, para el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2022, fueron atendidas un total de 1.528 llamadas, 693 usuarios atendidos personalmente en nuestras instalaciones, 1.184 sesiones de chat de segundo nivel y 1.298 orientaciones en redes sociales (Facebook y Twitter) para un total de 13.703 atenciones para el periodo en mención.

Para el periodo que abarca los meses diciembre de 2022 hasta abril de 2024, se atendieron un total de 15.329 llamadas, 902 usuarios fueron atendido de forma presencial en las instalaciones de la CRC, 2.282 interacciones recibidas a través del chat de segundo nivel y 2.022 orientaciones por medio de redes sociales (Facebook y X) lo cual da un total de 20.535 atenciones para el periodo descrito.

Por lo anterior, y con el fin de seguir ofreciendo una atención oportuna y de calidad a los agentes y grupos de valor de la CRC sobre las diferentes medidas regulatorias, orientación respecto a sus derechos y deberes de los servicios de comunicaciones, dar información sobre los trámites de homologación, recursos de identificación (numeración, 1XY, códigos cortos, #ABB) espacios institucionales, mensajes cívicos, entre otros, a través del canal telefónico, atención personal, chat y redes sociales, se requiere la adquisición de los servicios de un Centro de Contacto para cinco (5 días del mes de agosto, y los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024.

De esta forma, los agentes del centro de contacto brindarán orientación de primer nivel sobre la homologación de equipos terminales móviles y asesorando a los usuarios para diligenciar los formularios a través del portal de Trámites CRC. También ofrecerán asesoría para la solicitud de

Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos conforme a la Circular 148 de 2022, orientación para el pago de contribuciones, y asesoría para el registro de Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA), Integradores Tecnológicos (IT), y Proveedores de Bienes y Servicios para Recursos de Identificación. Los profesionales deben manejar estos procedimientos técnicos, garantizando respuestas precisas y adecuadas conforme al marco regulatorio vigente.

Adicionalmente, las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones, se asignarán a los agentes a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, OnBase. Este sistema de gestión documental de la CRC es una plataforma de servicios de contenido que organiza, gestiona y optimiza su contenido, procesos y casos, que unifica todos sus sistemas de información críticos.

Es importante señalar que Colombia Compra Eficiente – CCE, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), no planea adjudicar un nuevo Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de los servicios de Centro de Contacto para la vigencia 2024. La CRC, a través de los canales de atención dispuestos por Colombia Compra Eficiente - CCE y, la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, realizó las debidas consultas, obteniendo como respuesta lo siguiente:

**Estimado Sr.(a) DIEGO ALEJANDRO DURAN ESPITIA**
Su solicitud sobre 1 - PW - TVEC - Documentos AM registrado con el número 1161961 a su nombre, ha sido resuelto por Juan Martín Buitrago Castillo , a continuación el detalle de la respuesta:

**Fecha de solución**: 2024-05-28 09:34
**Tipo de solución**: Definitivo
**Solución** :
Cordial saludo,
En atención a su solicitud reportada a la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, nos permitimos informarle que, De acuerdo a su solicitud sobre el acuerdo marco Servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021 # proceso CCENEG-033-01-2020 de enero 26, 2021 hasta diciembre 25, 2023 se encuentra cerrado y hasta el momento no se encuentra en estudio para una prórroga o un nuevo acuerdo marco.

Gracias por comunicarse con la mesa de servicio, esperamos con esta información haber resuelto su requerimiento.
Le recordamos nuestros canales de atención:
Teléfonos: (+57 601) 7456788 Bogotá y 018000520808 (línea nacional gratuita) en el resto del país.
Página principal www.colombiacompra.gov.co
Formulario Web https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte
Secobot https://secobot.colombiacompra.gov.co/
Canal (PQRSD) https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd
Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 o Bogotá – Colombia
Cordialmente,
Mesa de Servicio

Si no está de acuerdo con la respuesta, por favor ingrese aquí:
URL: http://mesadeservicio.colombiacompra.gov.co/index.php?redirect=ticket_1161961_Ticket$1&noAUTO=1 **para ingresar digite su número de cédula como usuario y contraseña** y haga clic en el botón "**Rechazar la solución**"

**Sin una respuesta, el incidente será cerrado automáticamente después de 3 días**
***Este es un mensaje automático de carácter informativo. Por favor, no responda ni reenvié mensajes a esta cuenta.***

El Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021 tiene vigencia para ejecutar las órdenes de compra hasta el 25 de diciembre del presente año, como se evidencia a continuación:



Fecha máxima para colocar órdenes de compra:

25/12/2023



Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra:

25/12/2024

Por lo tanto, es indispensable garantizar la atención de las solicitudes recibidas a través de los canales de atención al cliente dispuestos por la CRC. Esto es especialmente relevante considerando que el contrato actual tiene plazo hasta el 25 de julio de 2024.

Debido a lo anterior, se hace necesario realizar un proceso de contratación en una modalidad diferente, a través de una Selección Abreviada por Subasta Inversa de modo que se garantice la continuidad del servicio desde el 26 de agosto hasta el 30 de noviembre de 2024. Posterior a ello, se deberá iniciar la ejecución de un nuevo contrato con vigencias futuras desde el 1 de diciembre de 2024 hasta el 31 julio de 2026.

Por lo tanto, se podrá seguir garantizando la atención de llamadas que recibe la Entidad, la atención personal del público, del chat y mantener la orientación a través de redes sociales, cumpliendo así con el objeto misional de la Comisión y permitiendo que los ciudadanos puedan seguir accediendo de manera fácil y rápida a través de estos canales de contacto, sin que esta actividad implique tener que recurrir al recurso humano directo de la Entidad.

La presente contratación se encuentra prevista en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDAS PARA SU EJECUCIÓN

### 2.1. OBJETO:

Adquirir los servicios del centro de contacto para la CRC con el fin de atender de forma oportuna las solicitudes telefónicas, la atención presencial de los usuarios, la gestión chat, peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas sobre el Régimen de Protección al Usuario, y la orientación a través de redes sociales, con el fin de garantizar a los usuarios un acceso fácil y rápido a los canales de contacto de la Entidad.

### 2.2 CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC):

El bien o servicio para contratar, se clasifica en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios: (Ver clasificador en www.colombiacompra.gov.co)

**CLASIFICACIÓN**

| Grupo | Segmento | Familia | Clase | Producto |
|---|---|---|---|---|
| **F**<br><br>Servicios | **83000000**<br><br>Servicios públicos y servicios relacionados con el sector publico | **83110000**<br><br>Servicios de medios de telecomunicaciones | **83111500**<br><br>Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia | **83111507**<br><br>Servicio de buró de central de llamadas (call center) |

## 2.3 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

Las obligaciones especificas requeridas se describen a continuación:

**DESCRIPCIÓN NECESIDADES Y SERVICIOS OPERATIVOS.**

| **CARACTERISTICAS DE LOS AGENTES** | |
|---|---|
| Número de Agentes | 10 agentes (5 agentes de atención telefónica, 2 agentes de atención chat, 2 agentes de atención presencial y 1 agente de redes sociales) |
| Nivel de Servicio | 5 días x 9 horas |
| Horario de atención en la sede de la CRC | 8:30 a.m. a 5:30 p.m.- Calle 59 A BIS No. 5-53 piso 9 Edificio Link Siete Sesenta- Bogotá, D.C. |
| Puesto de Trabajo | SI |
| Equipo Telefónico | SI |
| Llamadas entrantes / salientes | SI |
| Acceso a Internet | SI |

Así mismo, el futuro contratista deberá cumplir con la experiencia del proponente deberá ser acreditada en la fase de presentación de la propuesta técnica y la misma se soportará incluyendo TRES (3) certificaciones relacionadas con el objeto del contrato, en donde se especifique y garantice la prestación del servicio en atención al usuario presencial, como también en la prestación del servicio a través de gestión chat, el cual permita evidenciar la prestación del servicio a entidades públicas o privadas.

Para cubrir las necesidades de la CRC, se requieren los siguientes servicios:

**Agente de Centro de Contacto**

Para la atención por los canales de atención telefónica y chat se requiere del servicio de siete (7) Agentes de Centro de Contacto, los cuales describen las características del Agente de Centro de Contacto como:

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Agente de Centro de Contacto |

| | |
|---|---|
| **Alcance del servicio** | Servicio Centro de Contacto en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la CRC, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.<br><br>Dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican de manera escrita, a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones.<br><br>Cinco (5) agentes deberán dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se comunican a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones como también tener disponibilidad para la atención de llamadas en caso de requerirlo.<br><br>Dos (2) agentes deberán brindar atención por medio del asistente virtual (https://www.crcom.gov.co/es asistente virtual CRC - Sofia)) de la CRC y la respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones. |
| **Modalidad del Agente** | Agente técnico<br>Son aquellos agentes que se encuentran titulados como técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales como derecho, ingeniería de telecomunicaciones, de sistemas, eléctrica o electrónica, economía, administración financiera, pública o de empresas. |
| **Puesto de trabajo en sitio** | El Agente debe estar dotado con:<br><br>(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales de uso del equipo de cómputo, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux, o en su defecto Windows 10 o superior, apropiada y habilitado para acceso a Internet. El acceso debe estar vinculado a un directorio activo con usuarios únicos nombrados y configurado el bloqueo de la estación por inactividad.<br><br>Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, asimismo, deben tener implementados los controles tipo DLP (Data Loss Prevention o prevención de pérdida de datos) para bloquear el envío, copia o almacenamiento de la información fuera de los límites del tratamiento u objeto contractual. Se puede considerar restringir el acceso de elementos para la captura de audio y/o video al lugar de trabajo.<br><br>Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antimalware. |

| | |
|---|---|
| | Un colaborador de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI) de la CRC verificará en sitio que se cumpla con lo solicitado.<br><br>El contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por componentes de seguridad informática como firewall, WAF, antimalware y sistema de detección de intrusos (IDS).<br><br>El contratista es responsable de respaldar, almacenar y proteger la información de modo que la información de la CRC pueda ser recuperada al estado de 12 horas antes.<br><br>(ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.<br><br>(iii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. |
| **Canales de Atención al usuario** | La CRC debe contratar la licencia de la plataforma de Centro de Contacto para gestionar los canales de comunicación requeridos de acuerdo. |
| **Horarios de prestación del servicio** | Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en las instalaciones del contrista. El Centro de Contacto deberá ajustar los tiempos y turnos de los agentes para garantizar la continuidad del servicio en este horario. |
| **Entrenamiento en Servicios BPO** | Se debe entrenar, capacitar y formar al agente (en caso tal de que lo requiera) para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente.<br><br>El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria.<br><br>El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la CRC, del proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.<br><br>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la CRC. |
| **Entrenamiento en temas de la CRC** | La CRC, a través del proceso de Relacionamiento con Agentes, debe capacitar constantemente, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la CRC. |
| **Herramientas de Hardware y Software** | Aplicativo de consulta de radicado y anexos de OnBase. Se requiere de 5 licencias de consulta de OnBase, que serán provistas por la CRC durante la ejecución del contrato. |

| | |
|---|---|
| | Office 365. Se recomienda que cuenten con software de ofimática licenciado, para consulta del estado del trámite y documentación anexa, para orientación a los usuarios<br><br>Portal de Trámites CRC: Consultas para verificación estado de IMEI<br><br>Aplicativo Chat y de respuesta a correos del Asistente virtual: Integración con el aplicativo de Chat y el aplicativo de gestión del asistente virtual es online para que se ejecute correctamente desde el Centro de Contacto. |
| **Encuesta de satisfacción** | El proveedor debe suministrar el software o plataforma para las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada y recopilación de la información. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC. |

**Agentes Front Office sin herramienta**

Para la atención personal, las funciones descritas se realizarán en las instalaciones de la CRC, ubicadas en la dirección Calle 59ª Bis # 5 – 53 Piso 9 Edificio Link Siete 60 en la ciudad de Bogotá, D.C. Este servicio será realizado por dos (2) Agentes Front Office los cuales describen las características del Agente Front Office sin herramienta como:

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Agente Front Office sin herramienta |
| **Alcance del servicio** | Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados.<br><br>Deberán dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican de manera escrita, a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones. |
| **Modalidad del Agente** | Agente técnico<br>Son aquellos agentes que se encuentran titulados como técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales como derecho, ingeniería de telecomunicaciones, de sistemas, eléctrica o electrónica, economía, administración financiera, pública o de empresas. |
| | (i) Realizar entrevistas personalizadas según las instrucciones de la CRC.<br><br>(ii) Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la CRC.<br><br>(iii) Registrar la información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. |

| | |
|---|---|
| **Funciones/Actividades sugerido** | (iv) Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la CRC.<br><br>(v) Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación e información indicada por la CRC.<br><br>(vi) Demás funciones solicitadas por la CRC que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio. |
| **Puesto de trabajo en sitio** | La CRC dotará a los agentes de Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales de uso del equipo de cómputo, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux, o en su defecto Windows 10 o superior, apropiada y habilitado para acceso a Internet.<br><br>Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, asimismo, deben tener implementados los controles tipo DLP (Data Loss Prevention o prevención de pérdida de datos) para bloquear el envío, copia o almacenamiento de la información fuera de los límites del tratamiento u objeto contractual. Se puede considerar restringir el acceso de elementos para la captura de audio y/o video al lugar de trabajo.<br><br>Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antimalware.<br><br>Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.<br><br>Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. |
| **Horarios de prestación del servicio** | Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en las instalaciones de la CRC. |
| **Entrenamiento en Servicios BPO** | El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor.<br><br>El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad.<br><br>El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor. |
| | La CRC debe entrenar, capacitar y formar al agente (en caso tal de que lo requiera) para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. |

| | |
|---|---|
| **Entrenamiento en temas de la CRC** | El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria.<br><br>El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la CRC, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.<br><br>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la CRC. |
| **Encuesta de satisfacción** | La CRC suministrará el aplicativo de las encuestas de atención presencial. Los resultados de esta encuesta se remitirán al proveedor con el fin de presentarlos en los informes mensuales. |

**Agente para gestión de redes sociales**

Para la gestión de las cuentas de redes sociales, se requiere el servicio de Gestión de Redes Sociales con Agente, para lo cual se requiere que un (1) agente trabaje continuamente con el grupo de comunicaciones de la CRC. A continuación, se describe las características de la Gestión de Redes Sociales con Agente como:

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Agente para gestión de redes sociales |
| **Alcance del servicio** | Servicio de atención, orientación de campañas, acciones, diseño y gestión de redes sociales, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. |
| **Descripción** | El Proveedor debe disponer del recurso humano y de las herramientas de software que permitan adelantar la gestión de contenidos, integración con la página web de la CRC y seguimiento del impacto generado a través de las redes sociales; dicha gestión opera bajo la supervisión e indicaciones de la CRC.<br><br>Dentro de las redes sociales que deben ser atendidas y gestionadas por el Proveedor se encuentran: Facebook, X e Instagram. |
| **Modalidad del Agente** | Agente profesional: Con conocimiento en gestión de redes sociales. (Profesional en Ingenierías, Periodismo, Comunicación Social, o afines) |
| | La contratista dotará al agente de Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales de uso del equipo de cómputo, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux, o en su defecto Windows 10 o superior, apropiada y habilitado para acceso a Internet. |

| | |
|---|---|
| **Puesto de trabajo en sitio** | Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, asimismo, deben tener implementados los controles tipo DLP (Data Loss Prevention o prevención de pérdida de datos) para bloquear el envío, copia o almacenamiento de la información fuera de los límites del tratamiento u objeto contractual. Se puede considerar restringir el acceso de elementos para la captura de audio y/o video al lugar de trabajo.<br><br>Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antimalware.<br><br>Un colaborador de Tecnologías y Sistemas de Información (TSI) de la CRC verificará en sitio que se cumpla con lo solicitado.<br><br>Este agente tendrá acceso a las redes sociales dispuestas por la CRC.<br><br>Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. |
| **Herramientas de Software** | El contratista debe disponer de una herramienta de gestión de redes sociales que permita la gestión de interacciones a través de Facebook y X, a través de "mensajes directos" (privados) o a través de "mensajes públicos". La herramienta debe gestionar las conversaciones en redes sociales, sincronizar los comentarios y menciones en las diferentes redes y que alerte de las notificaciones.<br><br>La herramienta debe permitir la generación de reportes de operación de las redes sociales, realizar análisis con los datos obtenidos, unificar todas las interacciones en una sola cola de atención.<br><br>La herramienta de software que disponga el proveedor debe permitir:<br><br>• Reportes de tráfico digital<br>• Reporte de gestión de casos<br>• Medición de indicadores como ASA, AHT, ART %Nivel de servicio<br>• Reporte de transferencias<br>• Reporte de productividad del agente<br>• Nivel de servicio configurable<br>• Visualización del historial de casos<br>• Capturas de datos personales<br>• Manejo de respuestas automática<br>• Etiquetado automático de conversaciones<br>• Plantillas de respuestas automáticas<br>• Historial de casos previos del cliente<br>• Manejo de Bases de conocimiento<br>• Configuración de días laborables<br>• Administración automática por medio de ACD |
| **Canales de Atención al usuario** | La CRC debe contratar la licencia de la plataforma de Centro de Contacto para gestionar los canales de atención requeridos. |

| | |
|---|---|
| **Horario de disponibilidad del servicio** | Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. en las instalaciones del contratista. |
| **Entrenamiento en Servicios BPO** | El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor. |
| **Entrenamiento en temas de la CRC** | La CRC debe entrenar, capacitar y formar al agente (en caso tal de que lo requiera) para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente.<br><br>El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria.<br><br>El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la CRC, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.<br><br>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la CRC. |

**Supervisor Servicios del Centro de Contacto**

La gestión de un (1) supervisor de operación que coordine a los agentes en el Centro de Contacto y los informes de gestión, así como la presentación de informes, actividades y solicitudes necesarias para la operación del Centro de Contacto entre otras actividades, actuando como enlace directo entre el Centro de Contacto y la CRC.

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Supervisor Servicios Centro de Contacto |
| **Alcance del servicio** | Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.<br><br>Debe actuar como enlace directo entre el Centro de Contacto y la CRC, con el fin de realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. Debe contar con las herramientas necesarias para poder cumplir con las obligaciones de monitoreo de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. |

| | |
|---|---|
| **Herramientas de Hardware y Software** | (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.<br><br>(ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.<br><br>(iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes. |
| **Nivel de Educación** | Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la CRC. |
| **Experiencia** | Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines. La especialización es homologable con 24 meses de experiencia profesional adicional. |
| **Habilidades y destrezas** | • Excelentes relaciones personales<br>• Capacidad de liderazgo<br>• Habilidad para negociación<br>• Capacidad de análisis y organización de datos<br>• Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos). |
| **Funciones recomendadas** | • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la CRC;<br>• Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de la CRC.<br>• Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita, entre otros)<br>• Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.<br>• Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.<br>• Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.<br>• Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.<br>• Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. |

| | |
|---|---|
| | • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición<br>• Identificar necesidades formativas.<br>• Demás funciones solicitadas por la CRC. |
| **Horarios de prestación del servicio** | Jornada Ordinaria de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. |

**Troncal SIP**

El servicio de nueve (9) Troncal SIP, es necesario para la operación en el Centro de Contacto, para la entrada y salida de llamadas:

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Troncal SIP |
| **Alcance del servicio** | Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Centro de Contacto para la entrada y salida de llamadas concurrentes. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Canal en troncal SIP / Mes |
| **Detalle** | Este servicio debe ser contratado por la CRC para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas.<br><br>Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes.<br><br>Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio.<br><br>El proveedor debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz.<br><br>El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio.<br><br>Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal<br><br>En los horarios en los que la CRC no tiene atención al ciudadano, es decir, de 05:31 pm a 08:29 am entre semana y fin de semana, el audio que suministro |

| | |
|---|---|
| | la CRC para informar a los usuarios el horario de atención de la CRC cuando se comuniquen fuera del mismo deberá ser implementado. |
| **Horario de disponibilidad del servicio** | El servicio tendrá disponibilidad desde las 8:30 am hasta las 05:30 pm de lunes a viernes, horario en el que se encuentra disponible la atención al usuario. |

**Minutos de conexión - Outbound/Inbound**

Se requieren seiscientos (600) minutos mensuales Outbound para esta gestión, en los casos de llamadas entrantes de usuarios con temáticas diferentes a las establecidas para los agentes de atención telefónica o en las que se requiera a un funcionario determinado de la CRC, así como las campañas de actualización de bases de datos de la entidad.

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Minutos de conexión Outbound/Inbound |
| **Alcance del servicio** | Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la CRC, es decir minutos de telefonía. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Minuto (Tipo de Minuto) |
| **Descripción** | Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la CRC. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente. |
| **Canal de atención** | El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz |
| **Tipo de Minuto** | Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín)<br>Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional<br>Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional<br>Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular |
| **Reporte** | El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente:<br><br>Si la llamada fue efectiva<br>Duración de la llamada<br>No contestada<br>Número o contacto errado<br>Cuelgue de la llamada<br>Celular apagado |

| | |
|---|---|
| | Buzón de voz |

**Minuto IVR (Interactive Voice Response)**

Para los minutos IVR, se requieren seiscientos (600 minutos) mensuales para entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Para el caso de la CRC, se requiere que el proveedor contemple los minutos requeridos para la aplicación de las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada como también deberá garantizar la recopilación de la información de las encuestas de satisfacción cada vez que termina una llamada. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC.

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Minuto IVR (Interactive Voice Response) |
| **Alcance del servicio** | Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.<br><br>La CRC entregará un audio para que sea activado en las horas fuera del horario establecido para la atención. Este audio informará a los usuarios el horario de atención de la CRC cuando se comuniquen fuera del mismo. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Minuto IVR Enrutador |
| **Descripción** | El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada.<br><br>El servicio debe estar habilitado de lunes a viernes de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., el proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada.<br><br>El proveedor deberá contemplar los minutos requeridos para la aplicación de las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada como también deberá garantizar la recopilación de la información de las encuestas de satisfacción cada vez que termina una llamada. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC. |
| **Canales de Atención** | Telefónico o Voz |
| **Horarios de prestación del servicio** | El servicio tendrá disponibilidad desde las 08:00 am hasta las 06:00 pm de lunes a viernes, horario en el que se encuentra disponible la atención al usuario. |

**Plataforma de Centro de Contacto para Agente**

Para la gestión de los siete (7) agentes de Centro de Contacto y la gestión de seguimiento por parte del supervisor, se requieren que el contratista cuente con ocho (8) plataformas para agente, las cuales 7 son para los agentes en sitio y una para el supervisor del centro de contacto. Una plataforma de ingreso de llamadas (InBound) para cada uno de los agentes durante la vigencia de la operación.

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Plataforma de Centro de Contacto para Agente |
| **Alcance del servicio** | Software o plataforma tecnológica del Centro de Contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la CRC.<br><br>Se requiere la grabación de todas las llamadas para verificar en las calibraciones la calidad de la información brindada por los agentes. |
| **Modalidad de Licenciamiento** | Plataforma Multicanal |

**Componentes complemento Puesto de Trabajo**

Se requieren ocho (8) Licencias de Microsoft Office las cuales estarán destinadas de la siguiente manera: una (1) para el agente de redes sociales para la presentación de indicadores con relación a los indicadores del mes y, siete (7) licencias para los agentes en sitio, con el fin de que puedan hacer uso de las herramientas dispuestas por la CRC para brindar respuesta de forma escrita a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o solicitudes por parte de los usuarios que se comunican con la CRC.

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Componentes complemento Puesto de Trabajo |
| **Alcance del servicio** | El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la CRC a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio. |
| **Licenciamiento Microsoft Office** | Licenciamiento por Puesto de Trabajo de herramientas ofimáticas, en la última versión disponible por el Fabricante.<br><br>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente. |
| **Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad** | Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los Servicios BPO.<br><br>El Proveedor debe instalar y realizar las configuraciones necesarias en los equipos definidos por la CRC para hacer uso de la licencia de software de plataforma de Centro de Contacto. |

**Monitoreo y calidad**

Se requieren una (1) licencia para Software para monitoreo de calidad con el fin de realizar los seguimientos semanales y correspondientes las interacciones de los agentes.

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Componentes complemento para monitoreo de calidad |
| **Alcance del servicio** | El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la CRC a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio. |
| **Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad** | Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los Servicios BPO.<br><br>El Proveedor debe instalar y realizar las configuraciones necesarias en los Equipos para hacer uso de la licencia de software de plataforma de Centro de Contacto. |

**Transferencia de llamadas**

Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Centro de Contacto y deben ser transferidas a la CRC. Para este caso, se requieren 100 servicios que son, en promedio, el total de llamadas que se reciben en la CRC mensualmente.

| | |
|---|---|
| **Nombre del servicio** | Transferencia de llamadas |
| **Alcance del servicio** | Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al Centro de Contacto a un sistema telefónico definido por la CRC. No es aplicable a la transferencia de llamadas internas entre la operación. |
| **Unidad de facturación del servicio** | Transferencia llamada |
| **Descripción** | Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Centro de Contacto y deben ser transferidas a la CRC.<br><br>La transferencia de llamadas o contactos puede realizarse de dos maneras:<br><br>Por medio del consumo de minutos de conexión outbound, para lo cual la CRC debe dimensionar los minutos que considere necesarios para la operación del servicio de transferencia de llamadas o contactos. |
| **Canal de Atención** | Telefónico o Voz |

**Niveles de Servicio**

La CRC requiere los siguientes niveles de servicio para la operación:

| SEGMENTO | NOMBRE DE LA METRICA | Objetivo (Meta) |
|---|---|---|
| Inbound | Nivel de atención | 80% |
| Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office. | Presición de Error Critico Usuario Final | 85% |
| Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office. | Presición de Error Critico Negocio | 85% |
| Inbound | TMO | 985 seg |
| Inbound | Ocupación Entrantes | 55% |
| Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office. | Evaluación de Conocimiento | 70% |
| Inbound | Encuesta de Satisfacción | 80% |
| Inbound, correo electronico, chat, redes sociales, front office. | Quejas sobre el servicio del centro de contacto | 0,30% |
| Peticiones, quejas y reclamos sobre el Regimen de Protección a los Derechos de los Usuarios. | Respuesta escrita | 2 días habiles de respuesa |

**Aplicaciones**

La operación contará con las siguientes aplicaciones:

| APLICACIONES | |
|---|---|
| Aplicativo de respuesta y consulta de radicados y anexos de OnBase | 7 licencias de respuesta y consulta de OnBase, que serán provistas por la CRC durante la operación. Es una interfaz web. |
| Portal de Trámites CRC | Consultas para verificación y orientación de los diferentes tramites dispuestos por la CRC. Es una interfaz web. |
| Página web CRC | Consultas de datos y orientación del usuario en la página web. Es una interfaz web. |
| Página web entidades del estado. | Consultas de información. |
| Página web de operadores de telecomunicaciones. | Consultas de datos y orientación del usuario. |
| Aplicativo Chat y de respuesta a correos del Asistente virtual | La integración con el aplicativo de Chat y el aplicativo de gestión del asistente virtual, provisto por la CRC, es una interfaz web. |
| Redes sociales | Acceso a las redes sociales dispuestas por la CRC. |

| | |
|---|---|
| Encuesta de satisfacción telefónica | Software o plataforma para las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada y recopilación de la información. Es suministrada por el proveedor. Las preguntas de la encuesta las proporcionará la CRC. |

**Indicadores**

**Inbound**

1. Llamadas ofrecidas
2. Llamadas contestadas
3. Llamadas umbral
4. Llamadas abandonadas
5. Nivel servicio
6. Nivel atención
7. Nivel abandono
8. ASA
9. TMO
10. AHT

**Presencial**

1. Nivel de atención
2. Nivel de servicio
3. Porcentaje de participación por temáticas

**Chat**

1. Nivel de atención
2. Nivel de abandono
3. Interacciones ofrecidas
4. Interacciones Atendidas
5. Interacciones Abandonadas antes del umbral
6. Interacciones abandonadas
7. AHT

## 2.4 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

A continuación, se estipulan las siguientes obligaciones generales, las cuales deberá cumplir el contratista, así:

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el objeto descrito en el presente documento, en los términos y condiciones aquí pactados y a lo establecido en el estudio previo, pliego de condiciones, su propuesta, observando en todo momento el Régimen de Contratación Pública y por ningún motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento de este, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por la Entidad.

2. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido, con el fin de obtener la correcta realización del objeto contratado con altos niveles de eficiencia técnica y profesional, para atender sus obligaciones.
3. Disponer para la ejecución del presente contrato, personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en su propuesta, si a ello hubiere lugar.
4. Responder por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente contrato.
5. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
6. Salvaguardar la información Clasificada o reservada que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.
7. Cumplir con la política de seguridad y privacidad de la información de la CRC.
8. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del contrato.
9. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
10. Asumir la responsabilidad civil contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados, durante la ejecución del objeto contractual y cumplimiento de las obligaciones pactadas
11. Presentar al supervisor del contrato alternativas de solución inmediatas ante problemas o contingencias que se presenten, las cuales deberán estar consignadas en un plan de continuidad del negocio – BCP o en un Plan de Recuperación de Desastres - DRP.
12. Informar al supervisor del contrato mediante correo electrónico los imprevistos que se presenten durante el desarrollo del contrato.
13. Participar y apoyar a la CRC en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
14. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
15. Devolver a la CRC, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
16. Colaborar con la CRC en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
17. Utilizar la imagen de la CRC de acuerdo con los lineamientos establecidos por la misma Entidad. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
18. Mantener el equipo de trabajo presentado y evaluado en el proceso de selección, cualquier modificación deberá ser aprobada por el supervisor y deberá cumplir con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, si a ello hubiere lugar.
19. Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.
20. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (SENA, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente.
21. Mantener las garantías vigentes durante la ejecución y liquidación del contrato en los montos y términos que la entidad solicite, si a ello hubiere lugar.

22. Establecer el impacto social, económico y ambiental, identificar los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para ejecución del contrato, si a ello hubiere lugar.
23. Contar con personal capacitado y suficiente, dotado de los elementos de seguridad necesarios para la realización de todas las actividades objeto del contrato.
24. Dar cumplimiento a la legislación ambiental contenido en el Decreto único ambiental 1076 de 2015 y/o sus modificaciones, si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta el objeto contractual.
25. Cumplir con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, relativo a los derechos y deberes de los contratistas.
26. Publicar en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, en el módulo de ejecución del contrato, en Plan de Pagos la cuenta de cobro y/o factura según corresponda, junto con la planilla de aporte al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente y en ese mismo modulo en documentos de ejecución del contrato, el informe de actividades de contratista. Lo anterior, como condición previa para proceder a realizar el pago.
27. Presentar informes de actividades para aprobación del supervisor, o cada vez que éste lo solicite. Cada informe deberá contener en detalle, las actividades realizadas y los productos entregados.
28. El contratista con la suscripción del presente contrato se compromete a no adelantar durante la ejecución del mismo, alguna actividad con algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que tenga relación con las actividades objeto del presente contrato, con el fin de evitar un posible conflicto de intereses.
29. Las demás que surjan en virtud de la naturaleza de este contrato.

**NOTA 1:** El contratista será el empleador directo y en consecuencia asumirá todas las responsabilidades de carácter laboral frente a los trabajadores que contrate para realizar las labores encomendadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

**NOTA 2:** No existirá ninguna vinculación laboral del contratista o de los trabajadores suministrados con ocasión del contrato y la Entidad.

**2.5 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución será a partir del 26 de agosto de 2024 y hasta el 30 de noviembre de 2024, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y suscripción del acta de inicio.

**2.6 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DE ESTE:**

Teniendo en cuenta que diferentes empresas en Colombia pueden prestar el servicio requerido por la Entidad, se solicitó cotización a diferentes empresas expertas y con la suficiente experiencia en la prestación de servicios tercerizados con relación al servicio de Centro de Contacto (Call Center), de los cuales se recibió respuesta de IQ OUTSOURCING, ALMACONTAC, AMERICAS BPS Y OUTSOURCING BPO, por lo que la CRC estima el valor del contrato en **TRESCIENTOS SIETE MILLONES TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS ($307.036.414) M/CTE INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR**

Con la presentación de la propuesta el proponente entiende que el valor máximo a pagar será hasta el presupuestado para esta contratación de acuerdo con los servicios suministrados a las tarifas, precios o condiciones indicados en su propuesta.

### 2.6.1. ANÁLISIS SOBRE LA COHERENCIA DEL GASTO: ADECUACIÓN DEL CONTRATO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, PROYECTO DE INVERSIÓN, PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente contratación desarrolla el Plan Estratégico Institucional, así:

| PILAR ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO |
|---|---|
| **Gestión de grupos de valor** | **P2.O2.** Fomentar la participación en la actividad regulatoria de los grupos de valor, el empoderamiento de los usuarios, la formación de ms y la apropiación de la regulación por parte de los agentes regulados. |

El contrato está contenido en el siguiente **Proyecto de Inversión** y en el **Plan Anual de Adquisiciones** para la vigencia **2024,** en los siguientes términos:

| **PROYECTO DE INVERSIÓN** | | | **PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CODIGO BPIN** | **NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN** | **RELACIÓN ENTRE LA CONTRATACIÓN Y EL OBJETIVO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN** | **Descripción del Elemento** | **Duración** | **Valor Estimado** | **Modalidad Contractual** |
| **83111507** | Adquirir los servicios del Centro de Contacto, para garantizar la atención de las solicitudes que se reciben a través | La presente contratación contribuye al cumplimiento del objetivo del proyecto de inversión que busca fortalecer y mantener la calidad y la atención a los grupos de valor que integran a la CRC, a través del posicionamiento como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales, lo cual seguirá permitiendo la atención de las solicitudes de los grupos de valor a | Contratar el servicio del centro de contacto para garantizar la atención de las solicitudes que se reciben a través de los canales de atención al cliente dispuestos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), con | 3 meses | 307.036.414 | Selección Abreviada con Subasta Inversa |

| PROYECTO DE INVERSIÓN | | | PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CODIGO BPIN** | **NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN** | **RELACIÓN ENTRE LA CONTRATACIÓN Y EL OBJETIVO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN** | **Descripción del Elemento** | **Duración** | **Valor Estimado** | **Modalidad Contractual** |
| | de los canales de atención dispuestos por la Entidad. | través del canal telefónico, atención personal, chat y redes sociales dispuesto por la Entidad. | el fin de garantizar la recepción de las solicitudes de los grupos de valor y el seguimiento eficaz y continuo de los indicadores. | | | |

El valor del contrato se financiará con recursos de la vigencia fiscal 2024 los cuales se encuentran respaldados con el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

| N° | FECHA | VALOR | POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO |
|---|---|---|---|
| 13924 | 13/06/2024 | $307.036.414 | C- C-2301-0400-1-40401C-2301029-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE DIVULGACIÓN DE LA REGULACIÓN EN MATERIA TIC Y POSTAL - ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL |

**2.7 FORMA DE PAGO:**

La Comisión cancelará al contratista el valor del contrato, de la siguiente manera, previa presentación del informe correspondiente, recibo a satisfacción y certificación del supervisor en tal sentido:

- El Proveedor contratado deberá facturar mensualmente, a la Comisión, los servicios del Centro de Contacto en efecto prestados, según lo solicitado en la contratación respectiva.

**CONDICIONES PARA EL PAGO:**

Para el pago el contratista debe cumplir los siguientes requisitos:

**a)** Correcta presentación de la cuenta de cobro o factura electrónica de acuerdo con lo que corresponda. Para validación de la factura electrónica ante la DIAN, la misma debe ser enviada al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, registrando en el asunto la siguiente información: ***#$23-08-00; número del contrato suscrito con la CRC; dirección electrónica del supervisor del contrato#$*** y posteriormente remitirla a la CRC con todos los documentos soportes a la dirección electrónica atencioncliente@crcom.gov.co.
**b)** Registrar en el sistema SECOP II, la cuenta de cobro o factura con sus correspondientes soportes. **c)** Expedición del certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones a cargo del contratista en el periodo respectivo, por parte del supervisor.
**d)** Acreditar la afiliación y pago al Sistema de seguridad social y parafiscales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2004, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 06 de 2004 y el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007.
**e)** El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley.

## 2.8 SUPERVISIÓN:

La supervisión del contrato estará a cargo de la Coordinación de Relacionamiento con Agentes y del funcionario en cargo del Técnico Administrativo 18, quienes vigilarán el correcto desarrollo del objeto contractual por parte del contratista. En el evento de cambio de supervisor, no será necesario modificar el contrato, y la designación se efectuará mediante comunicación suscrita por el ordenador del gasto y dirigida al supervisor designado, con copia al contratista y a la carpeta del contrato, quien vigilará la correcta ejecución del objeto contractual y coordinará el adecuado cumplimiento del contrato en comento, de conformidad con las leyes contractuales y el manual de supervisión de LA COMISIÓN.

Para el presente proceso contractual no es necesario contar con una interventoría externa, toda vez que la entidad cuenta con un equipo técnico idóneo, suficiente y con el conocimiento requerido para ejercer la supervisión, lo que le permite realizar la vigilancia y control del contrato de manera directa. De manera adicional, la ley no obliga contar con esta figura, como si ocurre con un contrato de obra producto de una licitación pública.

## 2.9 LUGAR DE EJECUCIÓN:

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. – Cl 59A Bis 5-53 Piso 9 o de manera virtual.

## 3. ESTUDIO DE MERCADO O ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO:

En el año 2024, las tendencias del sector Business Process Outsourcing (BPO) estarán marcadas por la evolución tecnológica, la innovación y la ciberseguridad. Esto ocurrirá en un contexto desafiante para las empresas debido a factores como la pérdida de confianza, la disminución en los niveles de inversión, la inflación y las altas tasas de interés, entre otros.

Según la Asociación Colombiana de BPO (BPrO) este sector generó en Colombia más de 752.600 empleos directos en 2023, lo que representa un crecimiento del 6% respecto al año anterior, y las exportaciones alcanzaron los US$1.456 millones. Esta industria es una de las más importantes para el país, brindando soporte tanto a las empresas como a los usuarios de productos y servicios.

Es importante tener en cuenta que el sector de tercerización de procesos de negocio consiste en delegar uno o más procesos de negocio intensivos en el uso de tecnologías de la información a un proveedor externo. Este proveedor se encarga de poseer, administrar y gestionar los procesos seleccionados, basándose en métricas definidas y medibles.

Ahora bien, las variables macroeconómicas de la economía colombiana que se tuvieron en cuenta para este proceso son aquellas que afectan la necesidad de contratar, como el crecimiento económico, la inflación y la fluctuación del dólar. Además, se realizará una revisión de la información estadística publicada en la página del DANE y otras fuentes de información, lo que permitirá llevar a cabo un estudio sectorial acorde a la normatividad vigente en materia de contratación. Esto facilitará la participación de diversas organizaciones según las disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional para contribuir al desarrollo económico del país y promover la participación de las MiPymes en las compras públicas.

Así mismo, se establecerán criterios diferenciales para emprendimientos y empresas lideradas por mujeres en el sistema de compras públicas, de acuerdo con lo señalado en la Ley 2069 de 2020, el Decreto 1860 de 2021 y el Decreto 0142 de 2023. Estos documentos tratan sobre la incorporación de criterios sociales y ambientales en los procesos de contratación de las entidades estatales y la promoción del acceso al sistema de compras públicas para las MiPymes, las cooperativas y otras entidades de la economía solidaria.
Por otro lado, también se tuvo en cuenta las contrataciones que la CRC realizó en vigencias anteriores:

2017: BPM Consulting por un valor de $209.819.923,43 del 18 de septiembre de 2017 al 31 de septiembre de 2017 (Contrato 78 de 2017)
2018: Outsourcing S.A. por un valor de $681.017.898 del 29 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018. (Contrato 47 de 2017)
2019: IQ Outsourcing S.A.S. por un valor de $701.307.340,88 del 9 de enero de 2019 al 31 de octubre de 2019. (Contrato 01 de 2019)
2019: Americas Business Process Services S.A.S. por un valor de $1.925.078.001,75 del 8 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2021. (Contrato 93 de 2019)
2021: Outsourcing BIC S.A.S. por un valor de $955.631.139,46 del 20 de octubre de 2021 al 25 de noviembre de 2022. (Contrato 111 de 2021)
2022: Outsourcing BIC S.A.S. por un valor de $1.643.820.811,36 del 28 de noviembre de 2022 al 25 de julio de 2024. (Contrato 113 de 2022)

Adicionalmente, se consultaron otros procesos con el mismo objeto llevados a cabo por otras entidades:

**Superintendencia de Industria y Comercio**
Modalidad: Selección abreviada con subasta inversa
Valor: $13.111.587.628
Objeto: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Plazo: 25/03/2024 al 31/12/2024

**Fiscalía General de la Nación**
Modalidad: Selección abreviada con subasta inversa
Valor: $7.080.967.505,2
Objeto: Contratar los servicios de centro de contacto, para que la Fiscalía General de la Nación brinde a la ciudadanía acceso a sus servicios por un canal no presencial
Plazo: 18/03/2024 al 30/11/2024

**Ministerio de Transporte**
Modalidad: Selección abreviada con subasta inversa
Valor: $2.088.367.062
Objeto: Prestación de servicios BPO para fortalecer la atención y orientación de solicitudes, la participación accesibilidad e interacción de los ciudadanos y el monitoreo de los requerimientos sobre trámites y servicios, que permitan la interoperabilidad de los canales de atención del ministerio de transporte y la implementación de estrategias de lenguaje claro en la atención de los usuarios.
Plazo: 16/05/2024 al 30/11/2024

**Departamento de Antioquia**
Modalidad: Selección abreviada con subasta inversa
Valor: $5.384.856.921
Objeto: Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia
Plazo: 13/05/2024 al 31/12/2024

De esta forma, para realizar la estimación del valor del contrato para tres (3) meses y cinco (5) días, se solicitaron cotizaciones y propuestas a diferentes empresas prestadoras del servicio BPO, entre ellas: IQ OUTSOURCING, ALMACONTAC, AMERICAS BPS y OUTSOURCING BPO.

Así las cosas, se requirió a dichas empresas cotizaciones de los servicios que la CRC requiere para atender de forma oportuna las solicitudes telefónicas, la atención presencial de los usuarios, la gestión chat, peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas sobre el Régimen de Protección al Usuario, y la orientación a través de redes sociales, con el fin de garantizar a los usuarios un acceso fácil y rápido a los canales de contacto de la Entidad, los cuales son:

- Agente de Centro de Contacto
- Agente Front Office sin herramienta
- Agente de gestión de redes sociales
- Supervisor y líder de operación del Centro de Contacto
- Troncal SIP

- Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales
- Minuto IVR (InteractiveVoice Response) -Enrutador-
- Plataforma de Centro de Contacto para Agente
- Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office
- Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad
- Transferencia de llamadas

De acuerdo con lo anterior, se recibieron las siguientes cotizaciones:

**IQ Outsourcing:** $ 286.830.585 IVA incluido
**ALMACONTAC**: $ 290.831.933 IVA incluido
**AMERICAS BPS:** $ 331.413.649 IVA incluido
**OUTSOURCING BPO:** $ 319.069.490 IVA incluido

**Valor promedio propuestas: $307.036.414 IVA INCLUIDO**

Por lo anterior, la Entidad ha estimado un presupuesto oficial para la presente contratación en la suma de **TRESCIENTOS SIETE MILLONES TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS ($ 307.036.414) M/CTE INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR.**

## 4. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN:

*El presente proceso de contratación: "Adquirir los servicios del centro de contacto para la CRC con el fin de atender de forma oportuna las solicitudes telefónicas, la atención presencial de los usuarios, la gestión chat, peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas sobre el Régimen de Protección al Usuario, y la orientación a través de redes sociales, con el fin de garantizar a los usuarios un acceso fácil y rápido a los canales de contacto de la Entidad"; así como el contrato a suscribirse, están sometidos a la legislación y jurisdicción colombiana y se preside por el régimen de la contratación administrativa, contenido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto reglamentario 1082 de 2015, en el Artículo 2.2.1.1.1.2.1., Bienes y Servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes homogéneos para su adquisición y a los que se refiere el literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.*

> *En concordancia con lo anterior, la escogencia del contratista se hará de acuerdo con la modalidad de selección establecida en el "TÍTULO I. DE LA EFICIENCIA Y DE LA TRANSPARENCIA. ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:*
>
> *2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las*

*circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual. El Gobierno Nacional reglamentará la materia. Serán causales de selección abreviada las siguientes: a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.*

*Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos…"*

*3.* ***Decreto 1082 de 2015: Artículo 2.2.1.2.1.2.2. Procedimiento para la subasta inversa…- Artículo 2.2.1.2.1.2.3. Información de los participantes en la subasta inversa…. - Artículo 2.2.1.2.1.2.4. Terminación de la subasta y adjudicación….. - Artículo 2.2.1.2.1.2.5. Subasta inversa electrónica o presencial…. - Artículo 2.2.1.2.1.2.6. Fallas técnicas durante la subasta inversa electrónica…."***

*Es importante precisar que, la CRC de acuerdo a su naturaleza jurídica, está inmersa en la obligatoriedad de acogerse a los Acuerdos Marco de Precio emitidos por la Tienda Virtual del Estado Colombiano; no obstante y si bien CCE- a cargo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano emitió el Acuerdo Marco https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/cce_documentos/cce-025-amp-2021.pdf, el mismo vence el 25 de diciembre de 2024 y a la fecha no ha sido renovado; en consecuencia y una vez vencido dicho Acuerdo, la CRC puede optar por adquirir el objeto del presente proceso mediante la modalidad de Subasta Inversa Electrónica.*

*No sobra advertir que la escogencia de esta modalidad de selección obedece al estudio del sector realizado, en el cual se pudo establecer que entidades públicas como la Fiscalía General de la Nación1 y la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras entidades públicas acuden a la modalidad de selección abreviada por subasta inversa al entender que los servicios a adquirir se consideran de características técnicas uniformes.*

## 5. REQUISITOS HABILITANTES:

De conformidad con lo estipulado en el Decreto 1082 de 2015, y de acuerdo con las características del servicio objeto de la contratación y la modalidad de selección (Selección abreviada por subasta Inversa), la CRC ha determinado que el ofrecimiento más favorable para la Entidad será aquel que resulte del ofrecimiento de menor valor una vez finalizado el procedimiento de subasta.

A continuación, se menciona el proceso y criterios de verificación de las propuestas, así como, la verificación del Comité Evaluador, de los siguientes requisitos habilitantes:

- **Requisitos Jurídicos:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso.
- **Requisitos Financieros:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso.
- **Requisitos de experiencia:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso.
- **Requisitos técnicos mínimos:** Son habilitantes y permiten la participación en el proceso.

### 5.1. REQUISITOS JURÍDICOS:

**a) Calidad del Proponente:** Podrán participar en el presente proceso de selección todas las personas naturales o jurídicas con capacidad para contratar, en forma individual o como miembro de una Unión Temporal o Consorcio. Se deberá presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía de la persona natural o del representante legal de la persona jurídica según el caso.

En caso de proponentes extranjeros se deberá presentar el pasaporte o documento único de identificación de su país de origen.

**b) Carta de Presentación:** La oferta debe estar acompañada de carta de presentación firmada por la persona natural proponente o por el representante legal de la sociedad, consorcio o unión temporal proponente o el apoderado constituido para el efecto, la cual debe ser diligenciada según el formato correspondiente que se incluya en el pliego de condiciones. Las condiciones fueron definidas a través de las preguntas a ser respondidas en el Secop II.

**c) Autorización del Órgano Social correspondiente:** Debe presentarse dentro de la oferta, cuando el representante legal de la persona jurídica se encuentre limitado para presentar propuesta o para contratar o comprometer a la sociedad o para presentar propuesta en Consorcio o Unión Temporal.

**d) Poder:** Debe presentarse dentro de la oferta, en caso de que el proponente actúe a través de un apoderado; el mismo debe venir autenticado. Adicionalmente deberá adjuntarse la cédula de ciudadanía del apoderado.

**e) Garantía de seriedad de la propuesta:** La seriedad de la propuesta deberá garantizarse por cualquiera de las opciones señaladas en el Decreto 1082 de 2015. Dicha garantía deberá expedirse a favor de la CRC.

**Monto y término:**

- ✓ BENEFICIARIO: Comisión de Regulación de Comunicaciones
- ✓ NIT: 830002593
- ✓ AFIANZADO: Oferente
- ✓ TÉRMINO: 3 meses
- ✓ MONTO:

| CALIDAD OFERENTE | CUANTÍA |
|---|---|
| MIPYME o empresas y emprendimientos de mujeres | 10% |
| Otros proponentes | 15% |

**Amparos:** La protección de la garantía debe incluir:

1. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte del adjudicatario.
2. La no ampliación de la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta cuando el término previsto en los pliegos de condiciones para la adjudicación del contrato se prorrogue o cuando el término previsto para la suscripción del contrato se prorrogue, siempre y cuando esas prorrogas no excedan un término de tres (3) meses.
3. El retiro de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de propuestas.
4. La falta de otorgamiento por parte del proponente seleccionado de la garantía de cumplimiento del contrato.

Cuando la Oferta sea presentada por una unión temporal o consorcio, la póliza de garantía debe ser tomada a nombre de todos sus integrantes, tal como aparecen en el documento que acredita la existencia y representación legal de cada uno de ellos, especificando el número de identificación de cada uno y su porcentaje de participación en la Oferta.

El Proponente, por el acto de ofertar, acepta que la CRC le solicite ampliar el término de vigencia de la póliza.
En caso de presentarse garantía bancaria, esta deberá tener la siguiente leyenda. *"La presente garantía será pagada por el garante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del acto administrativo que declare el incumplimiento del oferente".*

- **Criterio diferencial emprendimientos y empresas de mujeres y MIPYME:**

De conformidad con el artículo 3 del decreto 1860 de 2021 que adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.14, 2.2.1.2.4.2.15 y 2.2.1.2.4.2.18 a la Subsección 2 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, la entidad debe incluir condiciones o criterios habilitantes diferenciales para incentivar los emprendimientos y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional así como para promover y facilitar la participación en los procedimientos de selección competitivos de las MIPYME domiciliadas en Colombia.

Por esto, en el presente proceso de selección teniendo en cuenta lo consagrado en los artículos mencionados anteriormente y según lo referenciado en el análisis del sector se determinó que la garantía de seriedad será el criterio diferencial que se aplicará.

**i. Emprendimientos y empresas de mujeres**

De acuerdo con el Decreto 1860 de 2021, se entenderán como emprendimientos y empresas de mujeres aquellas que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

Cuando más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones, partes de interés o cuotas de participación de la persona jurídica pertenezcan a mujeres y los derechos de propiedad hayan pertenecido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde conste la distribución de los derechos en la sociedad y el tiempo en el que las mujeres han mantenido su participación.

Cuando por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres y éstas hayan estado vinculadas laboralmente a la empresa durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección en el mismo cargo u otro del mismo nivel.

Se entenderá como empleos del nivel directivo aquellos cuyas funciones están relacionadas con la dirección de áreas misionales de la empresa y la toma de decisiones a nivel estratégico. En este sentido, serán cargos de nivel directivo los que dentro de la organización de la empresa se encuentran ubicados en un nivel de mando o los que por su jerarquía desempeñan cargos encaminados al cumplimiento de funciones orientadas a representar al empleador. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal y el revisor fiscal, cuando exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o el contador, donde se señale de manera detallada todas las personas que conforman los cargos de nivel directivo del proponente, el número de mujeres y el tiempo de vinculación. La certificación deberá relacionar el nombre completo y el número de documento de identidad de cada una de las personas que conforman el nivel directivo del proponente. Como soporte, se anexará copia de los respectivos documentos de identidad, copia de los contratos de trabajo o certificación laboral con las funciones, así como el certificado de aportes a seguridad social del último año en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del proceso de selección. Esta circunstancia se acreditará mediante la copia de cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería o el pasaporte, así como la copia del registro mercantil.

Para las asociaciones y cooperativas, cuando más del cincuenta por ciento (50%) de los asociados sean mujeres y la participación haya correspondido a estas durante al menos el último año anterior a la fecha de cierre del Proceso de Selección. Esta circunstancia se acreditará mediante certificación expedida por el representante legal.

Respecto a los incentivos contractuales para los emprendimientos y empresas de mujeres, las certificaciones deben expedirse bajo la gravedad de juramento con una fecha de máximo treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del procedimiento de selección.
Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo precedente y que tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

**ii. Mipyme:**

Para efectos del presente proceso, de acuerdo con el Decreto 1860 de 2021, se entenderán como Mipymes, la micro, pequeña y mediana empresa medida de acuerdo con los criterios establecidos en el 2.2.1.13.2.2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, o la norma que lo modifique, derogue o sustituya. Conforme a lo anterior, para la acreditación de la calidad de Mipyme, se debe allegar:

Certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo junto con la copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de

Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación, en el cual se indique el tamaño empresarial. La certificación y el certificado de existencia y representación legal deben ser expedidos con una fecha máxima de treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección.

**f) Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio o Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil, según el caso:** Si el proponente es persona jurídica debe presentar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, en donde conste que su duración no es inferior a la duración del contrato y un (1) año más y que su objeto social sea suficiente para poder ejecutar el objeto del presente proceso de selección. Este certificado debe haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas señalada en el cronograma del proceso.

Si la propuesta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros debe presentar de manera independiente la anterior certificación expedida con treinta (30) días de calendario anterioridad a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso de selección.

Si el proponente es una persona natural debe presentar un Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil expedido por la Cámara de Comercio en el que conste que su actividad comercial es suficiente para poder ejecutar el objeto del presente proceso de selección. Este certificado debe haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso de selección.

**NOTA 1:** Las personas jurídicas extranjeras con sucursal en Colombia también deberán presentar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con las mismas especificaciones antes descritas.

**NOTA 2:** Las personas jurídicas extranjeras (aquellas sociedades no constituidas de acuerdo con la legislación nacional, sea que tengan o no domicilio en Colombia a través de sucursales) se someterán en todo caso a la legislación colombiana, sin perjuicio de lo cual para su participación cumplirán con las siguientes condiciones:

- Las personas jurídicas extranjeras acreditarán su existencia y representación mediante certificado expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio. La fecha de expedición del certificado no podrá ser mayor a treinta (30) días hábiles anteriores al Cierre del Proceso.
- En el certificado deberá constar (i) su existencia, (ii) el nombre del representante legal y sus facultades, (iii) el objeto social que deberá incluir o permitir desarrollar el objeto del presente Proceso Licitatorio y (iv) la duración de la sociedad que no podrá ser en ningún caso inferior al plazo de vigencia del Contrato y un (1) año más.
- Si el representante legal tuviese limitaciones para presentar la Propuesta, suscribir el Contrato o cualquier acto relacionado directa o indirectamente con este Proceso, deberá adjuntar copia del acta o documento idóneo en la que conste la decisión del órgano social competente o su equivalente de la sociedad extranjera que autorice la presentación de la propuesta, suscripción del contrato o realizar los demás actos necesarios para la contratación.

- Si una parte de la información solicitada no se encuentra incorporada en el certificado mencionado, o si este tipo de certificaciones no existen en el país de domicilio de la sociedad, la información deberá presentarse en documento independiente emitido por el presentante legal de la sociedad.

Adicionalmente, las personas jurídicas extranjeras sin domicilio en Colombia acreditarán en el país un apoderado domiciliado en Colombia debidamente facultado para presentar la propuesta, participar y comprometer a su representado en las diferentes instancias del proceso de selección, suscribir los documentos y declaraciones que se requieran así como el contrato, suministrar la información que le sea solicitada, y demás actos necesarios de acuerdo con este pliego de condiciones, así como para representarla judicial o extrajudicialmente.

Dicho apoderado podrá ser el mismo apoderado único para el caso de personas extranjeras que participen en consorcio o unión temporal y en tal caso bastará para todos los efectos la presentación del poder común otorgado por todos los participantes del consorcio o unión temporal.

**NOTA 3:** No se permite la presentación de los requisitos exigidos en el presente numeral a través de la sociedad matriz, filial o subsidiaria. Los requisitos se aceptarán de manera independiente para la casa matriz, filial o subsidiaria.

**g) Duración de la persona jurídica**: No inferior a la duración del contrato y un (1) año más.

**h) Objeto social:** El objeto social del proponente debe corresponder al desarrollo de actividades relacionadas directamente con el objeto del proceso.

**i) Constitución de Unión Temporal o Consorcio:** Para participar bajo la forma de unión temporal o consorcio, será necesario presentar el documento de conformación con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 7° de la Ley 80 de 1993. Así mismo, deberán indicar si su participación es a título de Unión Temporal o Consorcio y en este último caso deberán señalar los términos y extensión de su participación en la propuesta y en la ejecución del contrato. Igualmente, los miembros de la Unión Temporal o Consorcio deben designar la persona que, para todos los efectos los representará y señalarán las reglas básicas que regulen las relaciones entre ellos y su responsabilidad.

Las uniones temporales o consorcios constituidas se comprometen, en caso de ser adjudicatarios del presente proceso, a permanecer unidas durante el tiempo de vigencia del contrato y un año más, por lo tanto, deberá indicarse expresamente que la unión temporal o consorcio no podrá ser liquidada o disuelta durante la vigencia o prórrogas del contrato que se suscriba. En ningún caso podrá haber cesión del contrato entre quienes integran la unión temporal o consorcio.

Ningún integrante de la Unión Temporal o consorcio podrá formar parte de otras propuestas que participen en el presente proceso, ni formular propuesta independiente.

Cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o consorcio deberá presentar todos los documentos jurídicos y financieros solicitados a los oferentes individualmente considerados, sin perjuicio del documento de constitución de la Unión Temporal o consorcio.

**NOTA:** La CRC no acepta que los integrantes del consorcio o unión temporal, con posterioridad a la constitución, decidan ceder o transferir su participación, ni modificar sus integrantes o su participación, salvo que medie su consentimiento expreso y por escrito.

**j) Certificación sobre el cumplimiento de las obligaciones parafiscales y de seguridad social:** Esta debe acompañar la propuesta y debe ser expedida por el revisor fiscal, cuando el proponente esté obligado a tenerlo, o por representante legal. En ella se debe acreditar el cumplimiento de esta obligación en los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre y presentación de ofertas.

Cuando se trate de Unión Temporal o Consorcio, cada uno de sus miembros integrantes que sea persona jurídica, deberá aportar su respectiva certificación.

Tratándose de personas jurídicas cuando esté obligado a tener revisor fiscal, se deberá aportar:

- ✓ Cédula del revisor Fiscal
- ✓ Tarjeta Profesional
- ✓ Antecedentes de la junta central de contadores vigente.

Este documento no se exigirá a personas jurídicas extranjeras.

**k) Certificado de antecedentes disciplinarios:** La CRC verificará en la página web de la Procuraduría General de la Nación el Certificado del Sistema de Información y Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad *"SIRI"*, a nombre de la persona natural, persona jurídica o cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

**l) Boletín de Responsables Fiscales**: La CRC verificará en la página web de la Contraloría General de la República el certificado de Boletín de Responsables Fiscales, a nombre de la persona natural, persona jurídica o cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

**m) Certificación REDAM:** El posible proponente, deberá aportar el Certificado del REDAM del Representante Legal de la empresa o sociedad interesada en el presente proceso.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

**n) Antecedentes judiciales expedidos por la Policía Nacional:** La CRC verificará en la página web de la Policía Nacional, los antecedentes judiciales de la persona natural, Representante Legal de la persona Jurídica o a nombre de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

**o) Compromiso Anticorrupción:** El compromiso que debe contraer el Proponente, deberá hacerse constar en una carta de compromiso y se contraerá bajo la gravedad de juramento, el que se entiende prestado por la sola suscripción del Anexo correspondiente del pliego de condiciones.

**p) Inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP):** De acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012 y el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015, todas las personas naturales o jurídicas nacionales que aspiren a celebrar contratos con las entidades estatales deberán estar inscritas en el Registro Único de Proponentes.

Para tal efecto, el proponente deberá presentar el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días de anterioridad respecto de la fecha de cierre del proceso de selección, en el cual conste su inscripción y clasificación de conformidad con lo solicitado en el presente documento en el Registro Único de Proponentes (RUP).

Si la propuesta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros debe presentar de manera independiente la anterior certificación expedida con treinta (30) días de anterioridad a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso.

**Nota 1:** En este proceso se acepta el tercer nivel del Clasificador de Bienes y Servicios, conforme al Decreto 1082 de 2015.

**Nota 2:** De conformidad con lo consagrado en el Decreto 1082 de 2015, la inscripción del proponente debe encontrarse vigente y en firme a la fecha de cierre del proceso.

**Nota 3:** La firmeza de la inscripción se adquiere pasados diez (10) días hábiles siguientes a la publicación sin que se haya presentado recurso de reposición en contra de la información inscrita.

**Nota 4:** Cuando el Proponente sea una Unión Temporal o Consorcio, para la verificación de cumplimiento de los requisitos exigidos por la Entidad en el RUP, todos los miembros, con excepción de los proponentes extranjeros, deberán acreditar la inscripción, clasificación y renovación en el Registro Único de Proponentes en al menos una de las actividades, especialidades y grupos exigido en el Pliego de Condiciones.

Este certificado deberá tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo para presentar propuestas. Si la fecha de expedición excede este plazo, la CRC pedirá al proponente subsanarlo y, en este evento, no se tendrán en cuenta las modificaciones realizadas sobre el mismo, con posterioridad a la fecha del cierre.

**El proponente debe tener en cuenta lo siguiente:**

i) El proponente, ya sea de manera individual o cada uno de los miembros del Consorcio o Unión Temporal, deberá tener la inscripción vigente en el Registro Único de proponentes RUP al momento del cierre del proceso.

ii) El RUP debe estar actualizado y deberá encontrarse en firme a la fecha de cierre del proceso de selección.

iii) No será admitido que el proponente en sede de subsanación presente un RUP que contenga información diferente a la presentada en la propuesta.

iv) El proponente que actualice o haga renovación del RUP debe tener en cuenta que la información que se modifica o renueva, solo queda en firme cuando han transcurrido **diez días hábiles siguientes** a la publicación de la inscripción renovación y/o actualización o hasta tanto se decida el recurso de reposición interpuesto, según el caso. No obstante, la información contenida en el RUP que ha sido objeto de modificación continuará vigente hasta que el acto de inscripción correspondiente de la nueva información quede en firme.

v) El proponente que se inscribe por primera vez antes del cierre del proceso debe tener en cuenta que su información solo queda en firme cuando han transcurrido **diez días hábiles siguientes** a la de la inscripción o hasta tanto se decida el recurso de reposición interpuesto, según el caso.

Este documento será exigible para proponentes extranjeros.

**q) Certificado de Registro Nacional de Medidas Correctivas:** LA CRC verificará en la página web del Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC, los antecedentes del Registro Nacional de Medidas Correctivas de la persona natural, Representante Legal de la persona Jurídica o a nombre de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal o Consorcio, así como de sus representantes legales, dejándose constancia de la verificación realizada durante el proceso de evaluación.

r) **Certificación REDAM:** El posible proponente, deberá aportar el Certificado del REDAM del Representante Legal de la empresa o sociedad interesada en el presente proceso.

Para empresas extranjeras con sucursal en Colombia se exigirá este documento.

**OTROS REQUISITOS JURÍDICOS QUE NO SON HABILITANTES**

**a) Certificación de Cuenta Bancaria.** Los proponentes nacionales deberán presentar certificación bancaria. Las empresas extranjeras, deberán llenar el formato adjunto.

**b) Copia del Registro Único Tributario actualizado:** Los proponentes deberán estar inscritos ante la DIAN; para demostrarlo deberán allegar copia del Registro Único Tributario.

Para el caso de Unión Temporal, Consorcio o Promesa de Sociedad Futura, cada uno de sus integrantes deberá aportar el mencionado registro al interior de la propuesta, y en caso de resultar favorecido dentro del Proceso de Selección, deberán solicitar el NIT y aportar el correspondiente RUT a nombre de la Unión Temporal o Consorcio al día hábil siguiente a la expedición del Acto Administrativo de Adjudicación.

**NOTA:** Para las empresas extranjeras, el RUT dependerá sí prestan o no sus servicios en Colombia. Si el servicio es prestado en Colombia debe tener RUT colombiano; sí la empresa prestase el servicio desde el extranjero, deberá tener el RUT o el documento equivalente de su país de origen.

Sí es una unión temporal, debe inscribirse en el RUT una vez se le adjudique el contrato.

**c) Hoja de vida en formato de la Función Pública para personas jurídicas:** El proponente deberá diligenciar el Formato Único de Hoja de Vida del Departamento Administrativo de la Función Pública que debe ser diligenciado por toda persona jurídica, persona natural y proponentes plural (cada uno de sus miembros), aspirante a celebrar un contrato de prestación de servicios con la administración, independientemente de su término de duración.

Este documento será exigible para proponentes extranjeros.

### 5.2. REQUISITOS FINANCIEROS Y CAPACIDAD ORGANIZACIONAL:

El presente proceso de contratación puede ser desarrollado o ejecutado por actores públicos, privados los cuales se dividen en organizaciones con estructura (pequeña, MiPymes, gran empresa) con y sin fines de lucro, adicionalmente, se dará el caso en que actores se unan a través de Uniones Temporales o Consorcios.

Los proponentes que demuestren interés en participar en el presente proceso de contratación deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes con el fin de que la Entidad realice la verificación de los requisitos habilitantes de carácter financiero, de conformidad con lo establecido en el numeral 3° del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto Nacional 1082 de 2015 y el artículo 6° de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 221 del Decreto Ley 019 de 2012.

La evaluación de los aspectos financieros que realizará la CRC será **con base en la información certificada en el Registro Único de Proponentes (RUP) vigente y en firme al momento del cierre del proceso,** aspecto que habilita o no habilita la propuesta.

Atendiendo lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto Nacional 1082 de 2015 que indica: ***"La persona inscrita en el RUP debe presentar la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año"*[2]**, los proponentes deberán aportar el Certificado de Registro Único de Proponentes - RUP vigente, con la información financiera vigente y en firme.

Si el proponente está integrado por un Consorcio o Unión Temporal, cada uno de sus integrantes deberá allegar el correspondiente Certificado del Registro Único de Proponentes - RUP.

Para los proponentes que sean sucursales de sociedad extranjera, la verificación de los requisitos de Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional se realizará con la información financiera actualizada en el Registro Único de Proponentes con fecha de corte al cierre contable en la cual fueron emitidos los estados financieros en el país de origen, la cual deberá estar vigente y en firme.

[2] Tratándose del trámite de renovación, la persona que haya presentado la información para renovar su registro a más tardar el quinto día hábil del mes de abril, cumpliendo con el requisito exigido en el artículo 2.2.1.1.1.5.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, puede participar en los procedimientos de selección, debiéndose tener en cuenta la información antigua, esto es, la información que estuviera en firme antes del cierre del proceso. Así, en el periodo comprendido entre el momento de la solicitud de renovación y el momento en que adquiera firmeza la información renovada, debe emplearse la información del RUP que está en firme antes de iniciar el trámite de renovación, cuyos efectos no habrían cesado y se encontraría vigente. En todo caso, la evaluación de las ofertas se realizará con la información del RUP en firme antes del cierre del proceso.

Los proponentes que terminen su año contable en una fecha distinta al treinta y uno (31) de diciembre, deben actualizar la información financiera en la fecha correspondiente, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.5.2., del citado Decreto.

Los proponentes extranjeros que no tengan domicilio ni sucursal en Colombia deberán presentar sus estados financieros de conformidad con la legislación del país de domicilio u origen de la persona, según el caso, firmada por el Representante Legal y por quien se encuentre obligado a hacerlo de acuerdo con la normatividad vigente en el país origen, expresados en moneda legal colombiana utilizando para el efecto la Tasa Representativa de Mercado (TRM) del año, mes y día en el que se generaron los estados financieros.

La traducción de la información financiera será simple y deberá estar firmada por el Representante Legal y por quien se encuentre obligado a hacerlo de acuerdo con la normatividad vigente en el país origen. En el evento de que cualquiera de los requisitos financieros exigidos en este proceso no se aplique de origen o de domicilio de la persona extranjera, el Representante Legal, Apoderado o Persona Natural, deberá hacerlo constar bajo la gravedad del juramento. Así mismo, adjuntará certificación de una firma auditora reconocida que de fe de tal hecho.

Con base en el análisis del sector, se establecen los indicadores de Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional mínimos a ser acreditados por los proponentes, con la finalidad de lograr una mayor pluralidad de oferentes, de acuerdo con lo establecido en los numerales 3 y 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015.

Se considerarán habilitados financieramente los proponentes que cumplan con la totalidad de los parámetros definidos a continuación:

| **CAPACIDAD FINANCIERA** | | |
|---|---|---|
| Índice de Liquidez | Activo corriente / pasivo corriente | >=**1,0** |
| Nivel de Endeudamiento | Pasivo total / activo total | <= **70**% |
| Razón de cobertura de intereses | Utilidad operacional / gastos de intereses. | >= **1,0** |
| Capital de Trabajo | Activo corriente – Pasivo corriente. | >=**40**% valor del presupuesto |
| Patrimonio | Activo total – pasivo total. | >= **40**% valor del presupuesto |
| Apalancamiento a Corto Plazo **(Solo para ESAL con Utilidad Operacional Negativa)** | Pasivo Corriente / Patrimonio | >=0 |

| **CAPACIDAD ORGANIZACIONAL** | | |
|---|---|---|
| Rentabilidad del patrimonio | Utilidad operacional / patrimonio | >= **2**% |
| Rentabilidad del activo | Utilidad operacional / activo total | >= **2**% |

| | | |
|---|---|---|
| Capital de Trabajo **(Solo para ESAL con Utilidad Operacional Negativa)** | Activo Corriente – Pasivo Corriente | Positivo |
| Patrimonio **(Solo para ESAL con Utilidad Operacional Negativa)** | Activo Total – Pasivo Total | Positivo |

**NOTA 1:** Si al realizar la verificación de la razón de Cobertura de Interés el oferente no presenta obligaciones financieras registrando el saldo de su cuenta de Gastos por Interés en cero ($0), se establecerá como CUMPLE, salvo que su Utilidad Operacional sea negativa, caso en el cual NO CUMPLE con el indicador de Cobertura de Intereses.

**NOTA 2:** Tratándose de Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) que al cierre del ejercicio económico presenten Utilidad Operacional **negativa** afectando el cálculo del indicador de Razón Cobertura de Interés con un resultado negativo, se considerará que CUMPLEN con el requisito y se HABILITAN dentro del proceso de verificación de requisitos habilitantes, toda vez que la ausencia de lucro es una de sus características fundamentales; sin embargo, la ESAL que presente Utilidad Operacional **negativa**, deberá cumplir con el indicador de Apalancamiento a Corto Plazo (Pasivo Corriente dividido entre Patrimonio), cuyo resultado debe ser mayor o igual a cero (0), con el fin de evaluar el grado de compromiso de los socios o accionistas para atender deudas en el corto plazo.

**NOTA 3:** Tratándose de Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) que presenten Utilidad Operacional **negativa** afectando el cálculo de los indicadores de Capacidad Organizacional con un resultado negativo, se considera que CUMPLEN con dicho indicador y se HABILITAN dentro del proceso de verificación de requisitos habilitantes, toda vez que la ausencia de lucro es una de sus características fundamentales; sin embargo, la ESAL que presente Utilidad Operacional **negativa**, deberá cumplir con el indicador de Capital de Trabajo (Activo Corriente menos Pasivo Corriente), cuyo resultado debe ser positivo con el fin de evaluar si el proponente cuenta con los recursos que le permitan llevar a cabo la ejecución del contrato, así como con el indicador de Patrimonio (Activo Total menos Pasivo Total), cuyo resultado debe ser positivo con el fin de evaluar la cantidad de recursos propios en relación al proceso de contratación, para asegurar la continuidad del proponente en el tiempo.

**NOTA 4:** La verificación de los indicadores financieros y de capacidad organizacional de las Uniones Temporales, Consorcios o Promesa de Sociedad Futura, se calculará con base en la sumatoria de los activos, pasivos, patrimonios, utilidad operacional y gastos de interés, correspondientes a cada uno de sus integrantes en proporción a su participación en la respectiva asociación.

Para efectos de la evaluación financiera de los proponentes plurales, se tendrá en cuenta el mismo periodo contable de cada uno de sus integrantes.

**NOTA 5:** El corte de la información financiera base de este análisis, es al **31 de diciembre de 2023**, la cual deberá estar vigente y en firme al momento del cierre del proceso.

## 5.3. REQUISITOS TÉCNICOS HABILITANTES:

### 5.3.1. EXPERIENCIA ACREDITADA:

La experiencia del proponente deberá ser acreditada en la fase de presentación de la propuesta técnica y la misma se soportará incluyendo TRES (3) certificaciones relacionadas con el objeto del contrato, en donde se especifique y garantice la prestación del servicio en atención al usuario presencial, como también en la prestación del servicio a través de gestión chat, las cuales permitan evidenciar la prestación del servicio a entidades públicas o privadas. De igual forma, la suma de las TRES (3) certificaciones presentadas deberá ser como mínimo igual al valor del presupuesto oficial de la presente contratación. Dicha información deberá estar registrada en el ANEXO – EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE.

Si el proponente presenta un mayor número de certificaciones, la CRC únicamente tendrá en cuenta las TRES primeras, en estricto orden de presentación; además, estas experiencias deberán estar relacionadas en los formatos establecidos por la CRC en los anexos. Es de aclarar que, cualquier otra información referente a experiencia que se pretenda hacer valer y que se incorpore en las respectivas propuestas no se tendrán en cuenta si no está debidamente relacionados en los formatos mencionados.

En caso de que las certificaciones sean presentadas en moneda extranjera, deberá realizarse la conversión a moneda legal colombiana, utilizando para el efecto la tasa representativa de mercado (TRM) de la fecha de cierre de la presentación de ofertas.

La experiencia habilitante que el proponente pretenda hacer valer en el presente proceso de contratación debe estar **inscrita en el RUP**. Para verificar esta información, es indispensable que el proponente anexe documento en donde conste: **i)** el **número consecutivo del reporte del contrato ejecutado, el cual aparece en el respectivo RUP y ii) la conversión del valor del contrato a SMMLV del año en el cual se terminó la ejecución del contrato.** (Ver formato CRC)

El proponente deberá presentar el certificado expedido por la Cámara de Comercio de su jurisdicción, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario de anterioridad respecto de la fecha de cierre del proceso de selección, en el cual conste su inscripción y clasificación de conformidad con lo solicitado en el presente documento en el Registro Único de Proponentes (RUP).

Si la propuesta es presentada por un consorcio o unión temporal, cada uno de sus miembros debe presentar de manera independiente la anterior certificación expedida con treinta (30) días calendario de anterioridad a la fecha de la diligencia de cierre y presentación de ofertas del presente proceso.

Los contratos celebrados y con los que se pretenda acreditar la experiencia deberán estar identificados con al menos uno de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios que se anuncian a continuación:

**CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC)**

El presente objeto está codificado conforme a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU), revisión No. 14 del año 2013. UNSPSC v14_0801

| GRUPO | SEGMENTOS | FAMILIA | CLASE | CÓDIGO UNSPSC |
|---|---|---|---|---|
| **F**<br><br>Servicios | **83000000**<br><br>Servicios públicos y servicios relacionados con el sector publico | **83110000**<br><br>Servicios de medios de telecomunicaciones | **83111500**<br><br>Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia | **83111507**<br><br>Servicio de buró de central de llamadas (call center) |

La acreditación de la experiencia requiere del envío de las certificaciones (soportes) en las cuales la entidad contratante exprese que el objeto contratado con el proponente fue recibido a satisfacción.

En caso de que las experiencias no cumplan con las características anteriores no podrá participar en la subasta inversa.

Las certificaciones deberán ser expedidas por el funcionario o autoridad competente de la respectiva entidad pública o privada y cumplir con los siguientes requisitos:

- **a.** Razón social de la empresa o entidad contratante.
- **b.** Nombre del Contratista.
- **c.** Objeto del contrato o descripción de las obligaciones relacionadas con el objeto del presente proceso.
- **d.** Tiempo de duración en años y meses con fechas de inicio y de terminación, de manera que se pueda establecer el tiempo de ejecución.
- **e.** Porcentaje de participación en el Consorcio o Unión Temporal, si la certificación se expide para un contrato ejecutado bajo alguna de estas figuras.
- **f.** Valor total ejecutado del contrato, expresado en pesos colombianos.
- **g.** Constancia de recibido a satisfacción por el contratante o que de la certificación se infiera el cumplimiento o ejecución del contrato.
- **h.** Fecha, firma y cargo de quien expide la certificación.
- **i.** Datos de contacto de la persona quien expide la certificación, con el fin de corroborar la información.

Se acepta como equivalente a la certificación de cumplimiento de los contratos ejecutados, copia de estos, siempre que se acompañen con la respectiva acta de liquidación, o de recibo final y de ellos se extracte toda la información requerida en los literales anteriores.

Se tendrán en cuenta para la evaluación aquellas certificaciones que reúnan la totalidad de los requisitos exigidos en los presentes estudios. No obstante, lo anterior, la CRC podrá verificar la información contenida y podrá solicitar aclaraciones sobre los datos consignados en las certificaciones.

Este aspecto es objeto de verificación, por tanto, si la oferta cumple todos los aspectos que determinan los requisitos de experiencia, se evaluará como CUMPLE TÉCNICAMENTE. En caso contrario se evaluará como NO CUMPLE TÉCNICAMENTE.

No se aceptan auto certificaciones ni certificaciones expedidas por el o los otros miembros de consorcios o uniones temporales.

**NOTA 1:** La experiencia del proponente plural (unión temporal, consorcio y promesa de sociedad futura) corresponde a la suma de experiencia que acredite cada uno de los integrantes de este. Por otra parte, cuando un proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación.

En el caso de que las experiencias no cumplan con las características anteriores no pasarán a la fase de la subasta. El no acreditar la experiencia general mínima dará lugar al rechazo de la propuesta

**NOTA 2:** No se permite acreditar la experiencia exigida en el presente numeral a través de la sociedad matriz, filial o subsidiaria. La experiencia se aceptará de manera independiente para la casa matriz, filial o subsidiaria.

**NOTA 3:** Solo se tendrán en cuenta las experiencias que se consignen en el formato anexo; las cuales deberán estar debidamente asociadas a cada uno requisitos habilitantes solicitados.

**NOTA 4:** Los documentos en un idioma distinto al castellano deben ser presentados en su lengua original junto con la traducción oficial al castellano. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado.

**NOTA 5:** De acuerdo con el análisis del sector económico y estudio de mercado del presente proceso de contratación, la entidad logró establecer que para el sector a intervenir no es aplicable lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de *2021 "Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional."*, toda vez que, analizada la oportunidad y conveniencia de este criterio, teniendo en cuenta el objeto contractual, el alcance de las obligaciones, y los entregables necesarios para el desarrollo del contrato producto del proceso de selección, no es posible la inclusión de la población antes descrita, en el sentido que, no garantizaría la pluralidad de oferentes en el proceso de selección.

### 5.3.2. FICHA TÉCNICA.

El proponente en su oferta deberá indicar que cumplirá con las especificaciones técnicas mínimas requeridas por la CRC para lo cual debe diligenciar el **ANEXO 2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS,** mediante el cual se compromete a dar cumplimiento a los requerimientos técnicos mínimos establecidos para la ejecución del contrato.

## 5.4. PROPUESTA ECONÓMICA - LISTA DE PRECIOS.

El ofrecimiento económico estará representado por el **VALOR TOTAL OFERTADO IVA INCLUIDO**, es decir, la sumatoria del valor unitario de cada ítem, incluyendo todos los impuestos, tasas y contribuciones que se causen con ocasión de la presentación de la oferta, el cual debe ofrecerse en el **Formato de Oferta Económica**, acorde con las siguientes reglas:

- El ofrecimiento económico deberá realizarse en pesos colombianos que es la moneda oficial.
- El valor debe incluir el IVA (19%) y demás costos directos e indirectos que conlleve la total ejecución del contrato.
- La propuesta no debe superar el presupuesto oficial.
- En caso de no discriminar todos los impuestos o los costos directos e indirectos, o no expresar que éstos se encuentran incluidos en el valor de la propuesta, los mismos se entenderán comprendidos en dicho valor.
- La propuesta económica se presentará en valores enteros.
- El proponente deberá proyectar el valor de la oferta por las cantidades establecidas por la Entidad; de forma responsable y con el lleno de los requisitos técnicos exigidos.
- Serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, los errores u omisiones en que incurra al indicar los costos y valores totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

La oferta económica deberá diligenciarse simultáneamente con los requisitos habilitantes y técnicos a través de la plataforma del SECOP II. La propuesta económica incluida en la lista de precios será desencriptada por la Entidad en el término establecido en el Cronograma del proceso.

Los oferentes deberán diligenciar en el **Formato de Oferta Económica** publicado en el SECOP II, el valor correspondiente al valor total de la propuesta.

**NOTA ACLARATORIA:** La CRC verificará que los valores ofertados en la **Lista de Precios TECHO no superen el presupuesto oficial en concordancia con lo estipulado en el anexo económico publicado a través del Secop II**. En el evento de evidenciarse que un proponente ha ofertado un valor que **supere LOS PRECIOS TECHO**, se le aplicará la causal de rechazo definida en este documento por la CRC y, por lo tanto, no podrá participar en el mecanismo de subasta inversa electrónica.

### 5.4.1. CORRECCIONES ARITMÉTICAS

La Entidad solo efectuará correcciones aritméticas originadas por:

A. Las operaciones aritméticas a que haya lugar en la propuesta económica, cuando exista un error que surja de un cálculo meramente aritmético cuando la operación ha sido erróneamente realizada.

B. El ajuste al Peso ya sea por exceso o por defecto de los Precios Unitarios contenidos en la propuesta económica de las operaciones aritméticas a que haya lugar y del valor del IVA, así: cuando la fracción decimal del Peso sea igual o superior a punto cinco (0.5) se aproximará por exceso al número entero siguiente del Peso y cuando la fracción decimal del Peso sea inferior a punto cinco (0.5) se aproximará por defecto al número entero.

La Entidad a partir del valor total corregido de las propuestas asignará el puntaje de conformidad con el proceso.

### 5.4.2. PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO

En el evento en el que el precio de una oferta, al momento de su evaluación, no parezca suficiente para garantizar una correcta ejecución del Contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente en el estudio del sector, la Entidad aplicará el proceso descrito en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015, además podrá acudir a los parámetros definidos en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, como un criterio metodológico.

## 6. SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA.

En la fecha señalada en el cronograma, la **CRC** realizará la subasta inversa electrónica con los proponentes que fueron declarados HÁBILES luego de la verificación de requisitos habilitantes y que cumplieron las especificaciones técnicas del bien y/o servicio a contratar, de acuerdo con la revisión efectuada por el Comité Asesor Verificador del proceso.

En hora y fecha establecida en el Cronograma del proceso, se desencriptará el **Sobre No. 2** que contiene la oferta económica inicial, para la respectiva verificación por parte del Comité Asesor y Evaluador, para posteriormente dar inicio al procedimiento de Subasta Inversa.

La **CRC** publicará en la hora y fecha señalada en la plataforma SECOP II la lista de participantes en la subasta, antes de la Subasta Inversa Electrónica.

Así mismo, se publicará en la plataforma la fecha y hora de inicio y fin de la subasta, las cuales podrán ser modificadas mediante Adenda, conforme a lo señalado en el Pliego de Condiciones.

### 6.1. PORCENTAJE MÍNIMO DE LANCE.

Teniendo en cuenta lo dispuesto por el Artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, la CRC informa a los interesados que el **MARGEN MÍNIMO DE MEJORA DE OFERTAS (MÁRGENES DE DIFERENCIA ENTRE OFERTAS)** para que un lance sea aceptado por la Entidad, es de **UNO POR CIENTO (1%) SOBRE LA PROPUESTA ECONÓMICAQUE HAYA OFERTADO EL MENOR PRECIO EN LA APERTURA DE LAS OFERTAS INICIALES**

Así mismo, deberá realizar sus lances estimando para ello dicho margen mínimo sobre su último lance.

**NOTA IMPORTANTE 1**: El proponente que ofrezca el menor valor dentro de la subasta inversa electrónica, se obliga a entregar el anexo de propuesta económica, ajustando de manera proporcional el valor del lance final, con el fin de que haga parte integral del contrato. En caso de que la propuesta económica ajustada al resultado de la subasta no sea presentada en el término de un (1) día fijado por la Entidad, la CRC podrá realizarla e incluirla en la plataforma, la cual se entenderá aceptada por el proponente con la suscripción del contrato electrónico.

**NOTA IMPORTANTE 2:** Si al aplicar el margen de descuento a los diferentes ítems que conforman la oferta económica, se evidencia que el valor correspondiente al equipo de trabajo establece una remuneración inferior al salario mínimo mensual legal vigente, **dicha propuesta será rechazada** y se

procederá adjudicar el proceso al proponente que se ubica en el segundo orden de elegibilidad de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de las propuestas.

**NOTA IMPORTANTE 3**: La CRC verificará que los valores ofertados en la **Lista de Precios TECHO no superen el presupuesto oficial en concordancia con lo estipulado en el anexo económico publicado a través del Secop II**. En el evento de evidenciarse que un proponente ha ofertado un valor que **supere LOS PRECIOS TECHO**, se le aplicará la causal de rechazo definida en este documento por la CRC y, por lo tanto, no podrá participar en el mecanismo de subasta inversa electrónica

### 6.2. PROCEDIMIENTO DE SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA.

De conformidad con lo señalado en los artículos 2.2.1.2.1.2.2 y 2.2.1.2.1.2.5 del Decreto 1082 de 2015, la Entidad adelantará la diligencia de Subasta Inversa Electrónica, realizando lances a través de la plataforma SECOP II.

**Nota:** Subsidiariamente en caso de que la plataforma presente alguna inconsistencia, se efectuara de manera presencial.

### 6.3. DESARROLLO DE LA SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA.

**1.** De conformidad con el Decreto 1082 de 2015, la oferta debe contener dos (2) partes:

i) La primera, en la cual el interesado acredite el cumplimiento de los requisitos habilitantes, su capacidad de participar en el proceso de contratación y la aceptación de la Ficha Técnica. (SOBRE No. 1)

ii) La segunda parte, debe contener el precio inicial propuesto por el oferente en su oferta económica (SOBRE No. 2).

**2.** La Subasta Inversa Electrónica se realizará por SECOP II, que es la plataforma transaccional a través de la cual las Entidades Estatales realizan sus procesos de contratación y la cual cuenta con un módulo para la realización de subastas electrónicas. **El mecanismo de Subasta Inversa Electrónica inicia con la apertura del SOBRE No. 2 que contiene la oferta económica.**

**Para efectos del mecanismo de subasta electrónica, se tomará como el valor de la oferta, el diligenciado en la lista de precios del SOBRE No. 2.**

**3.** En aplicación a lo dispuesto en el parágrafo primero y cuarto del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 5 de la Ley 1882 de 2018, los requisitos **subsanables podrán ser solicitados por la CRC hasta el momento previo a la realización de la subasta.** Sin embargo, la información y documentos solicitados en el informe de evaluación publicado por la entidad, deberán ser aportados dentro del término de traslado del informe de evaluación establecido en el cronograma del proceso.

4. La Entidad Estatal publicará la lista de los oferentes a participar, en la cual debe indicar si los bienes o servicios ofrecidos por el interesado cumplen con la ficha técnica y si el oferente se encuentra habilitado.

5. A la hora prevista en el cronograma del proceso, la CRC procederá a desencriptar el **Sobre No. 2** que contiene la oferta económica inicial de los proponentes que hayan resultado habilitados en la etapa de verificación. Es de resaltar que las subsanaciones recibidas con posterioridad a la apertura del sobre económico no serán tenidas en cuenta para efecto de la subasta electrónica.

6. La CRC verificará que los valores ofertados en la Lista de Precios no superen el presupuesto oficial. En el evento de evidenciarse que un proponente haya ofertado un valor que supere el presupuesto oficial, se le aplicará la causal de rechazo definida en este documento por la CRC, y por lo tanto no podrá participar en el mecanismo de subasta inversa electrónica.

7. La CRC verificará que los valores ofertados en la **Lista de Precios TECHO no superen el presupuesto oficial en concordancia con lo estipulado en el anexo económico publicado a través del Secop II**. En el evento de evidenciarse que un proponente ha ofertado un valor que **supere LOS PRECIOS TECHO**, se le aplicará la causal de rechazo definida en este documento por la CRC y, por lo tanto, no podrá participar en el mecanismo de subasta inversa electrónica

8. Habrá subasta inversa siempre que haya como mínimo dos (2) oferentes habilitados cuyos bienes cumplan con la Ficha Técnica.

9. Si en el proceso de selección se presenta un único oferente cuyos bienes y servicios cumplen con la ficha técnica y está habilitado, la Entidad Estatal puede adjudicarle el contrato al único oferente si el valor de la oferta es igual o inferior al valor estimado para la presente contratación, caso en el cual no hay lugar a la Subasta Inversa.

10. Los oferentes habilitados que participen en la subasta electrónica deberán acceder a la misma ingresando a SECOP II con usuario y contraseña a través de sus propios recursos tecnológicos.

11. Si el proponente tiene problemas de conexión al momento de la subasta electrónica se aplicará lo definido en el artículo 2.2.1.2.1.2.6. del Decreto 1082 de 2015 que señala: "*si por causas imputables al oferente o a su proveedor de soluciones de tecnología de la información y telecomunicaciones, durante la subasta electrónica la conexión con el sistema se pierde, la subasta continuará y la entidad estatal entiende que el proveedor que pierde su conexión ha desistido de participar en la misma*", a menos que logre volver a conectarse antes de la terminación de la subasta, entendiendo que su propuesta está constituida por la presentación de oferta inicial de precio dentro del proceso de selección de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015, o por el último lance mientras estuviera conectado a la plataforma SECOP II; no obstante, en caso de indisponibilidad de la plataforma, LA CRC suspenderá la diligencia mientras se restablece el servicio, situación que será soportada con el correspondiente certificado de Colombia Compra Eficiente e informada a los proponentes habilitados.

12. La CRC no responderá consultas durante el desarrollo de la subasta inversa electrónica, por lo que si los proponentes tienen dudas o inconvenientes relacionados con la participación en esta, deberán

resolverlas a través de los canales autorizados del soporte técnico de la mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente, en su número telefónico 6017456788, en el chat disponible en la página: https://www.colombiacompra.gov.co/, y el documento: "Guía para participar en una subasta en el SECOP II", disponible en el siguiente link: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/guia_subasta_proveedor.pdf

**13.** Los oferentes habilitados que participen en la Subasta Electrónica deberán acceder a la misma a través de sus propios recursos, la CRC no provee computadores desde sus instalaciones para este evento.

**14.** Para efectos de determinar el precio con el que iniciará la puja, se verificará el menor valor ofertado dentro de las propuestas económicas habilitadas.

**El menor precio se determinará sobre el valor correspondiente al valor ofertado en "FORMATO OFERTA ECONÓMICA" por SECOP II.**

**15. La Subasta Inversa Electrónica se realizará con la Lista de Precios** por medio de la cual los oferentes realizarán sus lances. Por lo tanto, solo debe usar esta lista de precios, y los lances los harán por el único artículo que tiene esta lista.

**16.** A partir del segundo lance y en adelante, los proponentes deberán realizar sus ofrecimientos teniendo en cuenta el porcentaje mínimo de mejora establecido.

**17.** Finalizada la subasta, el SECOP II no permite que los Proveedores sigan enviando lances y habilita las opciones para que la Entidad Estatal pueda generar el informe con el histórico de los lances donde aparece el estado de la subasta, para su publicación y posterior adjudicación del Proceso de Contratación.

**NOTA IMPORTANTE: SI AL APLICAR EL MARGEN DE DESCUENTO A LOS DIFERENTES ÍTEMS QUE CONFORMAN LA OFERTA ECONÓMICA, SE EVIDENCIA QUE EL VALOR CORRESPONDIENTE AL EQUIPO DE TRABAJO ESTABLECE UNA REMUNERACIÓN INFERIOR AL SALARIO MÍNIMO MENSUAL LEGAL VIGENTE, DICHA PROPUESTA SERÁ RECHAZADA Y SE PROCEDERÁ ADJUDICAR EL PROCESO AL PROPONENTE QUE SE UBICA EN EL SEGUNDO ORDEN DE ELEGIBILIDAD DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

### 6.4. REGLAS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA EN EL EVENTO DE SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA:

a. Los lances para mejorar la propuesta económica se deben realizar en pesos colombianos.

b. Teniendo en cuenta lo dispuesto por el Artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el **MARGEN MÍNIMO DE MEJORA DE OFERTAS (MÁRGENES DE DIFERENCIA ENTRE OFERTAS),** será el siguiente:

| ***LANCE*** | ***PORCENTAJE MÍNIMO DEL LANCE*** |
|---|---|
| ***PRIMER LANCE*** | **De UNO POR CIENTO (1%) sobre la propuesta económica que haya obtenido en la apertura de las ofertas iniciales el menor precio ofertado (El menor precio ofertado en este proceso será: MENOR VALOR TOTAL OFRECIDO en la Lista de Precios)** |
| ***SEGUNDO LANCE EN ADELANTE*** | *El porcentaje de mejora NO deberá ser inferior de UNO POR CIENTO (1%) sobre el valor de su último lance.* |
| **PERIDIOCIDAD DEL LANCE** | *3 minutos* |

a. La Subasta tendrá la duración que la Entidad haya configurado en el Pliego Electrónico.

d. La Subasta Electrónica en SECOP II permite al oferente conocer **el menor valor ofertado durante el transcurso de la subasta**, el valor de sus lances y la posición frente a los demás oferentes. Para que el oferente al momento de iniciar la subasta pueda tener conocimiento de su posición, necesariamente deberá hacer un lance.

e. La Entidad configurará la Subasta Electrónica en SECOP II, de tal forma que los nombres de los oferentes habilitados participantes no sean visibles sino hasta el final de la subasta, en el desarrollo de la subasta el precio de la mejor oferta NO es conocido, los proponentes hacen sus lances y solo conocen la posición en la que se encuentran.

f. En el marco de la Subasta Electrónica y al llevar a cabo un lance, los proponentes serán notificados por el SECOP II de la recepción de su lance y la confirmación de su valor.

g. Solamente serán válidos los lances efectuados durante la Subasta Inversa en los cuales la oferta sea mejorada en por lo menos el Margen Mínimo establecido.

h. Toda oferta posterior anula la anterior del mismo proponente, de tal forma que al final del proceso la última propuesta que se toma de cada proponente se constituirá como la propuesta económica definitiva.

i. Cuando no se reciba un lance que mejore los valores ofertados se dará por terminada el mecanismo de subasta inversa electrónica a la hora que se haya configurado el fin de esta.

j. Si se realiza una postura por cualquiera de los proponentes habilitados en el último minuto de duración del evento, y esta postura mejora la oferta que en ese momento se encuentra en la posición número uno (1), la subasta se extenderá por 3 minutos más. Lo anterior, se ejecutará de forma sucesiva y automática hasta que no se presenten posturas o lances, esta será la forma en la que la Entidad configure la subasta en el sistema.

k. Si a consideración del Comité Evaluador - Componente Técnico, **la propuesta final en la posición No. 1** podría ser artificialmente baja, la Entidad requerirá al ganador con el fin adelantar el procedimiento establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015.

l. Si al terminar la subasta inversa hay empate, la Entidad aplicará los criterios del artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 conforme con los medios de acreditación del artículo 2.2.1. 2.4. 2.17 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 1860 de 2021.

## 7. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA EN LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA SECOP II.

Se recuerda a todos los proponentes que cada una de las actuaciones del proceso de selección se llevaran a cabo en la plataforma electrónica SECOP II, sin embargo, la Entidad solicita tener en cuenta al momento de enviar la oferta lo siguiente:

i. Todos los archivos deben venir en formato PDF.

La oferta deberá ser cargada en orden, esto es: **Sobre 1-Habilitantes y técnicos, integrado por:** 1) CAPACIDAD JURÍDICA- Requisitos Jurídicos, 2) CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL-Requisitos financieros, 3) CONDICIONES DE EXPERIENCIA Y TÉCNICOS-Requisitos técnicos habilitantes. 4) DOCUMENTOS Y CRITERIOS DE DESEMPATE. **Sobre 2-Económico.**

En caso de que la Entidad no le sea posible encontrar los archivos que corroboran cada uno de los criterios del proceso de selección la oferta será calificada como NO HABILITADA.

Cualquier comunicación enviada por un proveedor utilizando un procedimiento distinto al de presentación de ofertas no constituye una oferta y en consecuencia no debería ser tenida en cuenta como tal.

Los documentos adjuntos a la oferta de forma distinta a lo previsto en los Documentos del Proceso y la Guía para presentar Ofertas en el SECOP II, no serán tenidos en cuenta por la Entidad Estatal pues, en desarrollo de la Ley 527 de 1999, no hay una oferta y en consecuencia no podría ser evaluada. Tampoco será tenida en cuenta la oferta de un proponente plural presentado desde la cuenta de uno de los integrantes de dicho proponente plural.

ii. En el evento de indisponibilidad de la plataforma tecnológica se deberá seguir el procedimiento establecido por Colombia Compra. La Entidad en estos casos podrá prorrogar los plazos definidos en el pliego electrónico, de no poder realizar dicha modificación por la misma indisponibilidad, recibirá los documentos de la oferta si se cumplieron los requisitos de indisponibilidad en el siguiente correo electrónico: contratación@crcom.gov.co.

iii. La CRC verificará que los valores ofertados en la **Lista de Precios TECHO no superen el presupuesto oficial en concordancia con lo estipulado en el anexo económico publicado a través del Secop II**. En el evento de evidenciarse que un proponente ha ofertado un valor que **supere LOS PRECIOS TECHO**, se le aplicará la causal de rechazo definida en este documento por la CRC y, por lo tanto, no podrá participar en el mecanismo de subasta inversa electrónica

## 8. CRITERIOS DE DESEMPATE:

En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, en los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso las obligaciones contenidas en los Acuerdos Comerciales vigentes, especialmente en materia de trato nacional.

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros. Para acreditar este factor de desempate se tendrán en cuenta las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.1.1.3.1., en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, que trata del puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. Para estos efectos, incluso se aplicará el inciso tercero de la definición de Servicios Nacionales establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1., citado anteriormente.

En este sentido, en los procesos en los que aplique el puntaje previsto en el inciso 1 del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, el requisito se cumplirá en los mismos términos establecidos en los artículos indicados en el inciso anterior. Por tanto, este criterio de desempate se acreditará con los mismos documentos que se presenten para obtener dicho puntaje.

En similares términos, en los procesos en que no aplique el referido puntaje, la Entidad Estatal deberá definir en el pliego de condiciones, invitación o documento equivalente, las condiciones y los documentos con los que se acreditará el origen nacional del bien o servicio a efectos aplicar este factor, los cuales, en todo caso, deberán cumplir con los elementos de la noción de Servicio Nacional establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional y observando los mismos lineamientos prescritos en el artículo 2.2.1.2.4.2.9, solo que el efecto de acreditar dichas circunstancias consistirá en beneficiarse de este criterio de desempate en lugar de obtener puntaje.

2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia. Su acreditación se realizará en los términos del parágrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya. Es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. En la declaración que se presente para acreditar la calidad de mujer cabeza de familia deberá verificarse que la misma dé cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008.

Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente. En virtud del artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y, a falta de este, del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza.

En el caso de las personas jurídicas se preferirá a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante

legal o el revisor fiscal, según corresponda, presentará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con los dos incisos anteriores.

Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información de estos datos sensibles, como es el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, deberá autorizar de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la precitada Ley, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

3. Preferir la propuesta presentada por el proponente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina del Ministerio del Trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del Proceso de Contratación o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato.

Si la oferta es presentada por un proponente plural, el integrante que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en la estructura plural y aportar como mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley, para ello, la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, entregará un certificado, en el que se acredite, bajo la gravedad de juramento, las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores que no son beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que se encuentren en las condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de constitución de la persona

jurídica, cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal acreditará el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia, y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del proponente. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate, cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley, allegará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia, y cumple la edad de pensión; además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor. En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá con la sumatoria de trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes.

5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará las personas vinculadas a su nómina, y el número de identificación y nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal presentará un certificado, mediante el cual acredita que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera,

Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de la información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

6. Preferir la propuesta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación, para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual, iii) el certificado que emita la Agencia para la Reincorporación y la Normalización que acredite que la persona se encuentra en proceso de reincorporación o reintegración o iv) cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, entregará un certificado, mediante el cual acredite bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados del inciso primero de este numeral, y/o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas parte esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, acreditará tal situación aportando los documentos de identificación de cada una de las personas en proceso de reincorporación.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, autoricen a la entidad de manera previa y expresa el manejo de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las condiciones de los siguientes numerales:

7.1. Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6 del presente artículo; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados

a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural.

7.2. El integrante del proponente plural de que trata el anterior numeral debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta.

7.3. En relación con el integrante del numeral 7.1. ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el numeral 7.1. lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración autoricen de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme, lo cual se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales, para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presente entre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.

La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

La condición de cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

10. Preferir al oferente persona natural o jurídica que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) del total de sus pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, efectuados durante el año anterior, para lo cual el proponente persona natural y contador público; o el representante legal de la persona jurídica y revisor fiscal para las personas obligadas por ley; o del representante legal de la persona jurídica y contador público, según corresponda, entregará un certificado expedido bajo la gravedad de juramento, en el que conste que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de pagos fueron realizados a Mipyme, cooperativas o asociaciones mutuales.
Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que:

10.1. Esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutual que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural, para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de Mipyme, cooperativa o asociación mutual en los términos del numeral 8 del presente artículo;
10.2. La Mipyme, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia acreditada en la oferta; y

10.3. Ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutual ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los otros integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante respectivo lo manifestará mediante un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.

En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento Mipymes, para lo cual se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste el cumplimiento a los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de

2018, o la norma que la modifique o la sustituya. Asimismo, acreditará la condición de Mipyme en los términos del numeral 8 del presente artículo.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral.

12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar al oferente, el cual deberá estar establecido previamente en el pliego de condiciones, invitación o documento que haga sus veces.

PARÁGRAFO 1. Los factores de desempate deberán aplicarse en armonía con los Acuerdos Comerciales vigentes suscritos por Colombia. De esta manera, en el evento en que el empate se presente entre ofertas cubiertas por un Acuerdo Comercial, se aplicarán los factores de desempate que sean compatibles con los mencionados Acuerdos.

Sin perjuicio de la obligación anterior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente señalarán en un Manual o Guía no vinculante los lineamientos para la aplicación de los factores de desempate en cumplimiento de un Acuerdo Comercial en la etapa de selección del Proceso de Contratación.

PARÁGRAFO 2. Si el empate entre las propuestas se presenta con un proponente, bien o servicio extranjero cuyo país de origen no tiene Acuerdo Comercial con Colombia, ni trato nacional por reciprocidad o con ocasión de la normativa comunitaria, se dará aplicación a todos los criterios de desempate previstos en el presente numeral.

PARÁGRAFO 3. Conforme con el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, la Entidad Estatal garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que acredita el cumplimiento de los factores de desempate de: i) las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ii) las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y iii) la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

En armonía con lo anterior, en la plataforma del SECOP no se publicará para conocimiento de terceros la información relacionada con los factores de desempate de personas en procesos de reincorporación o reintegración o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, puesto que su público conocimiento puede afectar el derecho a la intimidad de los oferentes o de sus trabajadores o socios o accionistas.

**Nota 1:** Los documentos descritos en el presente numeral, que se pretendan hacer valer por los proponentes en caso de un empate, deberán ser entregados con la propuesta, en todo caso no se podrán acreditar circunstancias ocurridas con posterioridad al cierre del proceso.

## 9. CAUSALES DE RECHAZO DE LA OFERTA:

A continuación, se relacionan las siguientes causales de rechazo de las ofertas así:

1. Que el valor total de la oferta exceda el presupuesto oficial estimado para el proceso de contratación; cuando se supere el valor unitario de alguno o algunos de los ítems ofrecidos con respecto al valor establecido para cada ítem del presupuesto oficial, cuando la forma de pago sea por precios unitarios; o cuando el valor ofertado supere el presupuesto oficial de cada lote o grupo.

2. Cuando el PROPONENTE o alguno de los miembros que conforman la Unión temporal o Consorcio se encuentren inmersos en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás disposiciones constitucionales y legales vigentes.

3. Cuando una misma persona natural o jurídica, o integrante de un proponente plural, presente o haga parte en más de una propuesta para el presente proceso de contratación. (Por sí o por interpuesta persona).

4. Cuando la oferta NO haya sido presentada antes de la fecha y hora señalada en el plazo de presentación de OFERTAS.

5. Que el proponente no aclare, subsane o aporte documentos necesarios para cumplir un requisito habilitante aportándolos no lo haga de forma correcta, en los términos establecidos en la ley o por la CRC.

6. Que el proponente aporte información inexacta sobre la cual pueda existir una posible falsedad.

7. Que la persona jurídica proponente individual o integrante del proponente plural esté incurso en la situación descrita en el numeral 1 del artículo 38 de la Ley 1116 de 2006.

8. Cuando el PROPONENTE o alguno de los miembros que conforman la Unión temporal o Consorcio se encuentren inmersos en alguna de las causales de disolución a que se refieren los artículos 218, 342, 351, 370 y 457 del Código de Comercio.

9. Que la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) que realice el proponente, por primera vez o cuando han cesado los efectos y debe volver a inscribirse, no esté en firme en la fecha prevista para el cierre del proceso de contratación.

10. Que el proponente no acredite la presentación de la información para renovar el Registro Único de Proponentes (RUP), a más tardar el quinto día hábil del mes de abril de cada año, o en la fecha que establezca la ley o el reglamento, si fuera una distinta.

11. Que el proponente se encuentre inmerso en un conflicto de interés previsto en una norma de rango constitucional o legal.

12. La no presentación de la Garantía de Seriedad de manera simultánea con la oferta. Dicho requisito no será subsanable conforme al parágrafo 3° del artículo 5° de la Ley 1150 de 2007.

13. Que el objeto social del proponente o el de sus integrantes no le permita ejecutar el objeto del contrato.

14. Que el proponente adicione, suprima, cambie, o modifique los ítems, la descripción, las especificaciones, el detalle, las unidades o cantidades señaladas en los estudios previos. Solo procede cuando la forma de pago sea por precios unitarios. No ofrecer el valor de un precio unitario u ofrecerlo en cero (0) pesos.

15. Cuando se presente propuesta condicionada para la adjudicación del contrato.

16. Presentar la oferta extemporáneamente o a través de los medios no correspondientes (mensajes o correos electrónicos).

17. Presentar las ofertas en físico o por otro medio distinto a la plataforma SECOP II o a través de mensaje o correo electrónico, excepto las que se envíen por correo electrónico, cuando se presente una Falla General o Específica de la plataforma, certificada por Colombia Compra Eficiente, de acuerdo con el Protocolo de Fallas del SECOP II disponible en el siguiente enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-elsecop-ii.

18. No presentar oferta económica. Entregar la información de la propuesta económica en el sobre que no corresponda.

19. Cuando se determine que el valor total de la oferta es artificialmente bajo.

20. La no presentación de **oferta técnica.**

21. Cuando la duración de la persona jurídica, unión temporal o Consorcio es inferior a la duración del contrato y un (1) año más.

22. Cuando la oferta del Proponente Plural sea presentada desde cuentas de proponentes singulares y viceversa.

23. Cuando NO se presente con la OFERTA, el documento formal de conformación de la Unión temporal o Consorcio o cuando se omitan las firmas de sus miembros o cuando falte la designación de su Representante Legal.

24. Cuando el PROPONENTE o alguno de los miembros que conforman la Unión temporal o Consorcio, se encuentren inmersos en alguna de las causales de disolución a que se refieren los artículos 218, 342, 351, 370 y 457 del Código de Comercio.

25. Cuando existan inconsistencias en la información o documentos presentados con la propuesta que no puedan ser aclaradas por el proponente, y que en consecuencia no permitan a la CRC hacer una comparación y evaluación objetiva de las propuestas

26. Cuando el proponente ejecute cualquier acción tendiente a influir o presionar a los encargados de la evaluación de las propuestas o la adjudicación del contrato.

27. Cuando se compruebe colusión u otro tipo de confabulación entre los proponentes.

28. Si al aplicar el margen de descuento a los diferentes ítems que conforman la oferta económica, se evidencia que el valor correspondiente al equipo de trabajo establece una remuneración inferior al salario mínimo mensual legal vigente, dicha propuesta **será rechazada** y se procederá adjudicar el proceso al proponente que se ubica en el segundo orden de elegibilidad de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de las propuestas.

29. Las demás señaladas en los presentes pliegos de condiciones y en la ley.

**NOTA 1:** En caso de que la CRC emita un Adenda con anterioridad a la presentación del cierre de las ofertas, y el o los posibles oferentes hayan presentado y/o publicado su oferta con anterioridad a la fecha y hora de la publicación de la Adenda, la o las ofertas presentadas en ese lapso, deberán volver a publicarlas después de publicada la Adenda a que haya lugar.

Lo anterior obedece a que, si bien la plataforma electrónica y transaccional del Secop II, permite la descarga y posterior evaluación de los documentos presentados en la oferta; inhabilita automáticamente la(s) oferta(s), presentadas en tal sentido para la adjudicación del contrato, tal como lo estipula la guía de CCE para presentación de ofertas de los proveedores y de la cual se deja evidenciado el enlace para la consulta a que haya lugar.

https://www.colombiacompra.gov.co/content/guia-para-presentar-ofertas-en-el-secop-ii

## 10. INNHABILIDADES, INCOMPATIBLIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES

Quienes participen en este proceso, no podrán encontrarse incursos dentro de ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad ni conflicto de intereses para contratar a que se refieren la Constitución Política, el Artículo 8º de la Ley 80 de 1993[3], la Ley 1474 de 2011[4], Artículo 31 de la Ley 1778 de 2016 [5] y demás normas concordantes. El proponente no podrá estar incurso en la causal de inhabilidad establecida en el artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 ni estar reportado en el Boletín de responsables Fiscales vigente, publicado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo previsto en el parágrafo 1 numeral 4 del Artículo 42 de la Ley 1952 de 2002 (por medio del cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2022, relacionadas con el derecho disciplinario), o por las normas que la complemente, la modifique o la derogue), en concordancia con el Artículo 60 de la Ley 610 de 2000. El proponente, declarará en la carta de presentación de la propuesta que no se encuentra incurso dentro de dichas inhabilidades e incompatibilidades o conflicto de intereses.

En el caso de los Consorcios y Uniones Temporales, ninguno de sus integrantes deberá estar incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad o conflicto de intereses para contratar con el Estado, establecidas en la Constitución Política y en la Ley.

[3] Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Publica
[4] Por la cual se dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
[5] Por la cual se dicta normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dicta otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción

Los proponentes en este proceso de selección deben tener presente que de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, para poder participar en un proceso de selección y para formular propuesta, suscribir contrato y para la realización de cada pago derivado del contrato, deben acreditar estar al día en el pago de los aportes parafiscales correspondientes.

Igualmente, los interesados en participar en este proceso deberán tener en cuenta el contenido del artículo 5o. "Sanciones Administrativas" de la Ley 828 de 2003[6], en cuyo tercer inciso se establece: "*El no pago de las multas aquí señaladas inhabilitará a la persona natural o jurídica para contratar con el Estado mientras persista tal deuda, salvo que se trate de procesos concursales y existan acuerdos de pago según la Ley 550 de 1999*".

LA CRC realizará la verificación de los antecedentes disciplinarios, fiscales, de policía y medidas correctivas en el RNMC, respecto de las empresas y representantes legales, de los socios y miembros de Consorcios y Uniones Temporales que presenten propuestas al interior del Proceso de selección. parágrafo 1 numeral 4 del Artículo 42 de la Ley 1952 de 2002 (por medio del cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2022, relacionadas con el derecho disciplinario), o por las normas que la complemente, la modifique o la derogue, y la Ley 610 de 2000).

## 11. REGLAS APLICABLES A DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

Todos los documentos expedidos en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la Entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos en el presente proceso de contratación. Solo se exigirá la legalización de acuerdo con la Convención de la Apostilla o la legalización de documentos públicos otorgados en el extranjero. Este tipo de legalización no es procedente para los documentos privados.

Ahora bien, se aclara, conforme a lo dispuesto en el **Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación versión 01 Código CCE-EICP-MA-03 de fecha 24 de noviembre de 2021 publicado por Colombia Compra Eficiente[7]**, en relación las con las obligaciones en materia de documentos otorgados en el extranjero lo siguiente:

Los documentos públicos y privados otorgados en el extranjero se presumen auténticos, por lo tanto, no se debe solicitar su autenticación, reconocimiento, presentación personal o trámites adicionales a los señalados en la Ley. Sin embargo, el régimen legal y la validez de los documentos otorgados en el extranjero es diferente para documentos públicos y privados.

Para estos efectos, documentos públicos son aquellos que: (i) emanan de una autoridad o un funcionario relacionado con las cortes o tribunales de un Estado, incluyendo los que expide un fiscal, un secretario de un tribunal o un portero de estrado; (ii) documentos administrativos; (iii) actos notariales; (iv) certificados oficiales colocados en documentos firmados por personas a título personal, tales como certificados oficiales que consignan el registro de un documento o que existía en una fecha determinada y autenticaciones oficiales y notariales de firmas.

---

[6] Por la cual se expide normas para el control a la evasión del Sistema de Seguridad Social

[7] *"(…)* ***el Manual, para todos los efectos, es una guía no vinculante*** *y, en modo alguno, reemplaza o modifica los Acuerdos Comerciales y las obligaciones que de allí se deriven para las Entidades Estatales." (Negrilla fuera de texto)*

El Estado colombiano es parte de *la "Convención sobre la abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros"*, la cual fue incorporada en el derecho interno mediante la Ley 455 de 1998. Como consecuencia, para los documentos públicos otorgados en países que sean parte de dicha Convención**, no puede exigirse el requisito de legalización, sino solamente su apostilla.**

Para los documentos otorgados **en países que no sean miembros de la "*Convención sobre la abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros*"** deberá exigirse la legalización de los documentos.

Los documentos privados expedidos en el exterior no requieren de legalización o apostilla, ni se puede exigir requisito o trámite alguno para demostrar su validez o autenticidad pues se presumen auténticos. Sin embargo, los documentos privados autenticados por un notario público, o quien haga sus veces, adquieren el carácter de documentos públicos y por tanto deberán apostillarse de acuerdo con las normas que regulen la materia.

**Documentos en idioma extranjero:** Conforme a lo establecido en la Circular Externa Única expedida por Colombia Compra Eficiente (CCE)[8], los documentos distintos al castellano deben ser presentados en su lengua original junto con la **traducción oficial al castellano**. El proponente puede presentar con la oferta documentos con una traducción simple y entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo previsto para la subsanación.

## 12. RESERVA DE LA INFORMACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El artículo 74 de la Constitución Política dispone que "*toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establece la ley*". De conformidad con la preceptiva constitucional, los numerales 2º y 3º del artículo 24 de la Ley 80 de 1993, disponen que todas las personas interesadas en los procesos contractuales pueden conocer y controvertir los conceptos y las decisiones que tomen las Entidades Públicas, y para ello pueden examinar los expedientes.

Por lo tanto, en caso de que el proponente considere que algún documento de su propuesta goza de reserva legal, deberá manifestarlo por escrito y soportarlo conforme a las normas que le brindan tal carácter. En el evento que no se señale la norma específica que le otorgue ese carácter, se tendrá por no escrito el anuncio de la reserva. Esta situación será manifestada en la Carta de Presentación de la propuesta.

## 13. LIMITACIÓN A MIPYMES

De conformidad con lo consagrado en los artículos 2.2.1.2.4.2.2, 2.2.1.2.4.2.3. y 2.2.1.2.4.2.4. siguientes del Decreto No. 1082 de 2015 modificados por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, la presente convocatoria podrá ser limitada a Mipyme en atención a que el presupuesto de este proceso de selección no supera la suma de CIENTO VEINTICINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$ 125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina el Ministerio de

Así lo admitió el Departamento Administrativo de la Función Pública en Concepto con radicado No. 20206000017881, del 22 de enero de 2020. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=115437

Comercio, Industria y Turismo, la cual es equivalente a $532.338.092 vigente hasta el 31 de diciembre de 2024.

## 14. ANÁLISIS, TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

Este punto se encuentra en la **Matriz de Riesgos ANEXA.**

## 15. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS

Los estudios de riesgos en la presente contratación se encuentran identificados dentro del presente proceso de selección, para lo cual la entidad solicitará la constitución de las pólizas que los amparen en los siguientes términos:

En la etapa precontractual el oferente deberá acompañar la propuesta de una garantía bancaria o de una póliza otorgada por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, con el fin de asegurar la firma y perfeccionamiento del contrato por parte del proponente favorecido con la adjudicación, de conformidad con los requerimientos que establezca LA COMISIÓN en el pliego de condiciones.

Para que proceda la ejecución del contrato, el contratista deberá constituir, a favor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones una garantía única, la cual podrá consistir en una garantía bancaria o en una póliza de seguro que ampare:

- **El cumplimiento general del contrato:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y doce (12) meses más.

- **La calidad del servicio prestado:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato con una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la finalización del contrato.

- **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más.

**NOTA:** El contratista debe mantener, durante la vigencia del contrato, la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que el plazo de ejecución del contrato y/o su valor se amplíe o aumente, respectivamente, el contratista deberá ampliar la vigencia de las garantías y/o el valor amparado de las mismas, según sea el caso, como condición previa y necesaria para el pago de las facturas pendientes de pago.

16. **ACUERDOS INTERNACIONALES O TRATADOS DE LIBRE COMERCIO**

Los acuerdos internacionales y tratados de libre comercio vigentes para el Estado Colombiano cobijan este tipo de contratación y para que una determinada contratación pública esté cubierta bajo las obligaciones internacionales es necesario que (i) la entidad pública que realice la contratación se encuentre en los listados de entidades cubiertas, (ii) que se superen los montos mínimos para que las normas de contratación pública del capítulo sean aplicables los "Umbrales", y (iii) que la contratación no se encuentre cubierta bajo alguna exclusión de aplicabilidad o excepción.

Así, conforme al Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, versión M – MACPC – 13 publicado por Colombia Compra Eficiente, se establece que la presente contratación esta cobijada por los siguientes acuerdos comerciales:
https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_acuerdos_comerciales.pdf

| Acuerdo Comercial Vigente | | Entidad Estatal Incluida | Presupuesto del Proceso de Contratación superior al valor del Acuerdo Comercial | Excepción Aplicable al Proceso de Contratación | Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial |
|---|---|---|---|---|---|
| ALIANZA PACÍFICO | CHILE | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| | MÉXICO | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| | PERÚ | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| CANADA | | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| CHILE | | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| COREA | | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| COSTA RICA | | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| ESTADOS AELC | | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| ESTADOS UNIDOS | | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| MÉXICO | | **NO** | **NO** [9] | **NO** | **NO** |
| TRIANGULO DEL NORTE | EL SALVADOR | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| | GUATEMALA | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| | HONDURAS | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| UNIÓN EUROPEA | | **NO** | **NO** | **NO** | **NO** |
| COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES | | **NO** | **SI** | **SI** | **SI** |

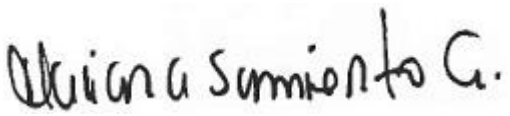
La presente contratación está contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, razón por la cual el plazo entre la fecha de publicación del aviso de convocatoria y la fecha de presentación de ofertas deberá ser mayor o igual al establecido en el Acuerdo Comercial respectivo, es decir, diez (10) días.

[9] TRM del día miércoles 22 de agosto de 2018: $ 2.990,78 pesos colombianos por dólar estadounidense, para un total de $236.032.358 Visto en: http://www.banrep.gov.co/es/trm

## 17. LIQUIDACIÓN

El contrato objeto del presente proceso de selección será objeto de liquidación según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

El presente análisis fue realizado por quienes suscriben el presente documento, con cuyo contenido se comprometen dentro del ámbito de sus respectivas competencias funcionales.



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes



**DIEGO ALEJANDRO DURAN ESPITIA**
Líder del proyecto



**LUCERO CASTELLANOS CARDOZO**
Abogada de Contratación



**ANGÉLICA MARÍA PERDOMO**
Evaluadora Financiera